نموذج ترخيص

أنا الطالب: وضحى خالد محمد عبدالله أمنح الجامعة الأردنية و/ أو من تفوضه ترخيصاً غير حصري دون مقابل بنشر و / أو استعمال و / أو استغلال و / أو ترجمة و / أو تصوير و / أو إعادة إنتاج بأي طريقة كانت سواء ورقية و / أو إلكترونية أو غير ذلك رسالة الماجستير / الدكتوراه المقدمة من قبلي وعنوانها.

أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالات الأنباء الرسمية في الأردن.

وذلك لغايات البحث العلمي و / أو التبادل مع المؤسسات التعليمية والجامعات و / أو لأي غاية أخرى تراها الجامعة الأردنية مناسبة، وأمنح الجامعة الحق بالترخيص للغير بجميع أو بعض ما رخصته لها.

اسم الطالب: وضحى خالد محمد عبدالله

التوقيع:

التاريخ: ٢٢/ ١٠/ ٢٠١٧

أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن

إعداد

قصي خالد محمد عبدالله

المشرف

الدكتور عبد الحكيم أخو ارشيدة

قُدمت هذه الرسالة استكمالًا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

الإدارة العامة

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

تشرين الأول، 2017

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة "**أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن**" وأجيزت بتاريخ ٢٧/ 2017/10.

التوقيع	أعضاء لجنة المناقشة
....	الدكتور عبدالحكيم أخو ارشيدة، مشرفًا أستاذ مساعد- إدارة عامة
....	الدكتور موسى اللوزي، عضوًا أستاذ- إدارة عامة
....	الدكتور سلطان أبو تايه، عضوًا أستاذ- إدارة عامة
....	الدكتور سليمان اللوزي ، عضوًا خارجيًا أستاذ- علوم إدارية (جامعة عمان الاهلية)

الإهـــــــــداء

إلى من أخذوا بيدي وأضاءوا لي درب العلم ...إلى أغلى إنسانين في الوجود.....أبي وأمي

إلى زوجتي وأبنائي

إلى عنوان العطاء النقي

حفظهم الله جميعاً

شكـــر وتقدير

أتقدم بالشكر والتقدير للدكتورعبدالحكيم أخو ارشيدة على ما قدمه لي من دعم ومساندة وإشراف أثناء إعدادي لهذه الرسالة، كما أتقدم بالشكر للأساتذة الأفاضل أعضاء اللجنة لتفضلهم بمناقشة هذه الرسالة وتقديمهم الدعم والنصح حتى خرجت في أفضل صورة.

وأخيرًا الشكر الجزيل لكل مَن قدم لي يد العون والمساعدة ووقف بجانبي طيلة فترة الدراسة وإعداد رسالتي هذه.

الحمدلله رب العالمين

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

أثر الثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن

إعداد

قصي خالد محمد عبدالله

المشرف

الدكتور عبد الحكيم أخو ارشيدة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أثر الثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية (الأونروا) في الأردن/الرئاسة العامة، وتحديد مستويات الثقافة التنظيميّة وأبعادها (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة)، ومستويات أخلاقيات العمل وأبعادها (الموضوعيّة، والأمانة، والنزاهة)، ولتحقيق هذه الأهداف، اسْتُخْدِمَ الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة مكوّنة من (42) فقرة وُزِعَتْ بالتساوي على أبعاد الثقافة التنظيميّة وأخلاقيات العمل، حيث تم توزيعها على عينة مكوّنة من (260) مبحوثًا موزعين على فئات وظيفية مختلفة يعملون لدى وكالة الغوث الدولية في الأردن/ مقر الرئاسة العامة خلال العام الأكاديمي 2017/2016.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن مستوى الثقافة التنظيميّة وبُعد القيم التنظيميّة والتوقعات التنظيميّة كان مرتفعًا، أما بُعد المُعتقدات التنظيميّة فقد كان متوسطًا، وجاء مستوى أخلاقيات العمل وبُعد الموضوعية والنزاهة متوسطًا، في حين جاء بُعد الأمانة مرتفعًا، كما كشفت النتائج أنه يوجد أثر دال إحصائيًا لأبعاد الثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) في تعزيز أخلاقيات العمل وأبعادها (الموضوعية، والأمانة، والنزاهة).

أشارت الدراسة إلى الخروج بعدة توصيات، منها، أولًا: ضرورة اهتمام وكالة الغوث الدولية/الرئاسة العامة في الأردن بالثقافة التنظيمية وأبعادها جميعًا وبأخلاقيات العمل وأبعادها جميعًا. ثانياً: أهمية وجود نظام ثابت للحوافز والمكافآت تقديرًا لجهود الموظفين الإنسانية في خدمة اللاجئين.

ثالثاَ: خلق بيئة إيجابية ومناخ مُحَفّز يساعد على توليد أفكار جديدة وطرق إبداعية لأداء العمل. رابعًا: اعطاء موظف وكالة الغوث الدولية صلاحية اتخاذ القرار في حال عدم وجود رئيسه المباشر. خامسًا: أن تقوم وكالة الغوث الدولية بنشر تقارير سنوية تشمل أهدافها ومنجزاتها في ضوء معايير نجاح محددة وواضحة لتعزيز المصداقية مما يزيد من ثقة الموظفين والمنتفعين والمجتمع الدولي فيها.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيميّة، أخلاقيات العمل، وكالة الغوث الدولية.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة:

تسعى المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها إلى الاستثمار الأمثل لتنظيم مواردها وجهودها لتحقيق أهداف ذات قيمة، فتنظيم الموارد والجهود في المنظمات له دور كبير في مواجهة الصعوبات والتحديات الّتي تواجهها، والمتمثل في رفع الكفاية الإنتاجية، وزيادة التواصل الاجتماعي الفعّال مع بيئة العمل الداخلية والخارجية، والتركيز على تنظيم السّلوك البشري وضبطه في التعامل داخل المُنظّمة وخارجها، وهو الهدف الأساسي للثقافة التنظيميّة.

لقد ازداد اهتمام المُنظمات بمفهوم الثقافة التنظيميّة في الآونة الأخيرة؛ نتيجة للنجاح الذي حققته المنظمات اليابانية، الّتي اهتمت بالثقافة التنظيميّة في إدارتها للعمل، واعتمادها على العمل الجماعي، والمشاركة الفعّالة في اتخاذ القرارات، والثقة المتبادلة بين العاملين، والسَّعي إلى تنمية مهاراتهم، وتشجيعهم على الإبتكار في جوٍّ تسوده الألفة والمحبة والتعاون.

وتشتمل الثقافة التنظيميّة قيماً واتجاهات وأخلاقيات ونماذج وغيرها، فهي في مجملها مجموعة خصائص تُميز كل مُنظمة عن غيرها بحيث تُسهم هذه الخصائص في استمرار المُنظمة وفي مقدرتها على التأثير في سلوك العاملين فيها. وعلى الرغم من وجود تعريفات عديدة للثقافة التنظيميّة، إلا أنها جميعاً تشتمل على عنصر القيم التي تمثل الاتجاهات والمعتقدات والأفكار السائدة في المُنظمة ويمكن استخدامها كأساس ترتكز عليه المنظمة لتقييم العاملين، لذلك تسعى المُنظمات دائماً إلى نشر هذه القيم وتعميمها بين العاملين من أجل أن تنعكس على سلوكهم داخل المنظمة وخارجها.

وبما أنّ المُنظمات هي أنظمة فرعية تنبثق عن المجتمع، لا بدّ أن تتفق ثقافاتها مع ثقافة المجتمع وقيمه، فكل مجتمع له منظماته التي تميزه عن غيره من المجتمعات والتي تختلف من وقت لآخر في المجتمع نفسه. لكل منظمة ثقافة خاصة تتكون من سلوكات ظاهرة يتملكها الفرد داخل المنظمة وخارجها وذلك لأن ثقافة المُنظمة تعتبر امتداداً لثقافة المجتمع التي تتكون من رموز فكرية وقيم ومعتقدات واتجاهات.

أما بالنسبة لأخلاقيات العمل فهي تتمحور حول قواعد السّلوك الإنساني، والحُكم على كونه مرغوباً أو غير مرغوب تبعاً لمعايير تضعها مُنظمة العمل، فهي في مجملها تشير إلى ما يجب وما لا يجب القيام به من أجل انجاز المهام المطلوبة. وتعتمد المُنظمات على أخلاقيات العمل في تقييم فاعليتها وكفاءتها بحيث يؤدي الفساد الأخلاقي إلى وجود مشكلات اقتصادية بسبب سوء استغلال الموارد وهذه واحدة من أكبر المشكلات التي يُعاني منها الوطن العربي.

ومن أهم القيم الأخلاقية الّتي يجب على جميع أفراد المُنظَّمة الالتزام بها في عملهم الأمانة والنزاهة والصدق والموضوعيّة والتي تؤدي إلى اهتمام الفرد بجودة العمل الذي يقوم به وبتقديم مصلحة العمل على مصالحه الشخصية بما يخدم مصلحة المُنظمة ويؤدي إلى تحقيق أهدافها المنشودة بفاعلية.

ومن أهم المؤشرات الّتي تدل على ممارسة الإدارة لأخلاقيات العمل وجود أنظمة للتقييم والحوافز والمكافآت بحيث يتم توظيفها بفاعلية وعدالة وشفافية من أجل مكافأة السلوك المقبول ومعاقبة السلوك غير المقبول، وهذه سمة القادة الأخلاقيون.

لقد ظهرت الحاجة إلى الاهتمام بإيجاد منظومة أخلاقية في منظمات الأعمال، خاصة المنظمات العامة، بسبب تزايد قضايا الفساد والتجاوزات الأخلاقية فيها مثل استلام الرشاوى الذي أدى إلى ضياع حقوق الأفراد، وغياب الثقة بين أفراد المجتمع والمنظمات، إضافة إلى أنّ مثل هذه التجاوزات الأخلاقية ترتبط بصورة أو بأخرى بالمظهر السياسي العام للدولة، لذلك أصبح من الضروري وضع قواعد تنظم سلوك العاملين وممارساتهم الأخلاقية في المنظمات.

وتسعى هذه الدراسة لمعرفة أثرالثقافة التنظيميّة وأبعادها الثلاثة وهي القيم التنظيميّة والتوقعات التنظيميّة والمعتقدات التنظيميّة في تعزيز اخلاقيات العمل بأبعادها الثلاثة وهي الموضوعيّة والأمانة والنزاهة في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة.

2.1 مشكلة الدراسة:

تتمتع وكالة الغوث الدولية بخصوصيّة إنسانية وسياسية، إذ أنها تقدم خدمات إنسانية من رعاية صحية وتعليمية وتوفير المأوى والعيش الكريم لأكثر من (4.5) مليون لاجئ فلسطيني، وهي تسعى

جاهدة إلى كَسب ثقة المجتمع الدّولي، من خلال التزام موظفيها بالقيم الجوهرية لها كمنظمة دولية محايدة.

وحيث أن وكالة الغوث الدولية تمر بضائقة مالية خانقة، فإنها تسعى جاهدة إلى كسب ثقة الدول المانحة بأدائها ونزاهتها في ظل ظروف تتزايد فيها أعداد اللاجئين نتيجة الحروب الدائرة في المنطقة، الأمر الذي يجعل وكالة الغوث الدولية تعمل جاهدة على تجنيب موظفيها الوقوع في أي خطأ قد يضر بنزاهتها أمام المجتمع الدولي، ولهذا فقد أنشأت وكالة الغوث الدولية قسماً خاصاً لمراقبة أخلاقيات العمل لدى موظفيها، كما تحتاج وكالة الغوث الدولية أيضًا إلى توافر ثقافة تنظيمية بمستويات مرتفعة لتسيير العمل في ظروف صعبة نتيجة تقليص عدد العاملين فيها، وتغيير بعض المهمات الأمر الذي جعل بعض الموظفين يقومون بعملين مختلفين في نفس الوقت تبعاً لمقتضيات الموقف. كما أدى تقليل نسب التبرعات المالية والمساهمات من الدول المانحة إلى إيجاد وضع صعب ألزم وكالة الغوث الدولية الاهتمام بأخلاقيات موظفيها ونزاهتهم ضماناً لاستمرار تدفق تلك المساهمات، كما فرض عليها الاهتمام بتعزيز الثقافة التنظيميّة لدى موظفيها لتحسين أدائهم، وتسهيل توفير الخدمات للاجئين فلسطين بأقل عدد ممكن من الموظفين.

وبناءً على ذلك، فإن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة أثرالثقافة التنظيميّة وأبعادها في تعزيز أخلاقيات العمل وأبعادها في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة.

3.1 أسئلة الدراسة:

في ضوء ما ذُكر سابقاً، تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الرئيسة والفرعية الآتية:

السؤال الرئيسي: ما أثر الثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) في تعزيز أخلاقيات العمل (الموضوعيّة، والأمانة ، والنزاهة) في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة؟

الأسئلة الفرعية:

1) ما أثر الثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) على الموضوعيِّة في وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة؟

2) ما أثر الثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) على الأمانة في وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة؟

3) ما أثر الثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) على النزاهة في وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة؟

4.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = 0.05) للثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) في تعزيز أخلاقيات العمل (الموضوعيّة، والأمانة ، والنزاهة) في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة.

الفرضية الفرعية الأولى Ho1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = 0.05) للثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) على الموضوعيّة في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة.

الفرضية الفرعية الثانية Ho1-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = 0.05) للثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) على الأمانة في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة.

الفرضية الفرعية الثالثة Ho1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = 0.05) للثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) على النزاهة في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة.

5.1 أهميّة الدراسة:

ستتناول هذه الدراسة بعض المُتغيرات الّتي تلعب دوراً كبيراً في تميّز المنظمات ونجاحها محلياً وعالمياً، ويمكن إجمال أهمية هذه الدراسة كما يأتي:

1) الأهميّة النظريّة:

تَظهر أهمية هذه الدراسة من منطلق أنها أول دراسة تناولت موضوع أثر الثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الاردن/ الرئاسة العامة حيث تطرقت الى معرفة مستويات الثقافة التنظيمية وأبعادها (القيم التنظيميّة، والمعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة)

ومستويات أخلاقيات العمل وأبعادها (الموضوعيّة، والأمانة، والنزاهة)، وقدمت هذه الدراسة إطاراً نظريًا حول أخلاقيات العمل والثقافة التنظيميّة يستند إلى الأدب التربوي والدراسات السابقة، قد يرفد إطارها النظري المكتبة العربية بما هو جديد، وقد تسترشد المنظمات الإنسانية بالمعلومات الواردة في الإطار النظري وقد تستفيد من النتائج التي توصلت إليها الدراسة في تبني ثقافة تنظيميّة وسلوكيات أخلاقيات العمل فيها.

2) الأهميّة العمليّة:

أظهرت الدراسة من خلال نتائجها وجود أثر للثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل، وهي نتائج قد تُعطي المنظمات والشركات دليلاً تجريبياً عملياً يجعلها تتبنى ثقافة تنظيميّة فعّالة لتعزيز أخلاقيات العمل فيها أو العمل على تحسينها من خلال التوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسة. كما جرى إعداد مقياس محكّم للكشف عن مستوى الثقافة التنظيميّة ومستوى أخلاقيات العمل، قد تستفيد منه الشركات والمُنظمات في قياس مستوى الثقافة التنظيميّة وأخلاقيّات العمل فيها.

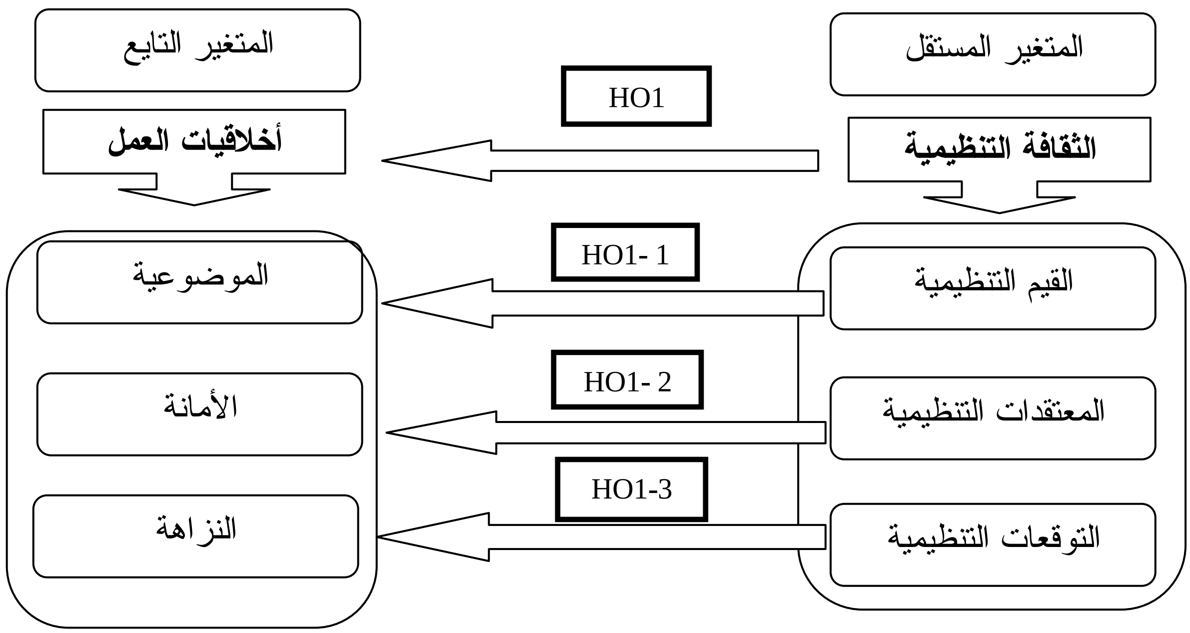
6.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز الدور الجوهري الذي تلعبه الثقافة التنظيمّة في تعزيز أخلاقيات العمل، إضافة إلى ذلك فإنّ هذه الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرّف على مستوى الثقافة التنظيميّة في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة.
2. تحديد مستوى أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة.
3. بيان أثر الثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة.
4. معرفة مدى وعي أفراد عينة الدراسة بأهمية الثقافة التنظيميّة وأخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن/ الرئاسة العامة.

7.1 أنموذج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وغاياتها، تم اعتماد الأنموذج الآتي والذي يعكس علاقات متغيّرات الدراسة كما هو موضّح بالشكل أدناه:



الشكل 1. أنموذج علاقات متغيّرات الدراسة

الأنموذج من إعداد الباحث إعتماداً على (فُضيل، 2012: 13) و(العزام، 2015: 105) و(Valentine, 2012)، و(UNRWA Ethics Office, 2012)، و(Orla and Richard, 2008).

8.1 التعريفات الاصطلاحية:

الثقافة التنظيميّة: يُعرفها كل من Orla and Richard (2008:4) بأنها "المُناخ الذي تظهر فيه قيم العاملين ومعتقداتهم الّتي تعكس سلوكياتهم داخل المُنظّمة".

- **القيم التنظيميّة:** تُعَرف بأنها عبارة عن تصورات من شأنها أن تفضي إلى سلوك تفضيلي، فهي بمثابة معايير للاختيار بين البدائل السلوكية المتاحة للفرد في الموقف (Francis and Woodcock,1990). فالقيم التي يتبناها القادة في المنظمة تحدد حجم وطبيعة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة بهم أو بالعمل وكذلك بحجم المسؤولية التي من المفترض تكليفهم بها.

- **المُعتقدات التنظيميّة**: وهي "أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية إنجاز العمل والمهام التنظيميّة" (جواد، 2000: 227).
- **التوقعات التنظيميّة:** وهي التوقعات التي يتوقعها الفرد من المنظمة أو بالعكس ما تتوقعه المنظمة من الأفراد العاملين بها خلال فترة عمل الفرد في المنظمة، فالكل يسعى لهدف ما، والفرد قد يكون توقعه أن تقوم المنظمة بتبني إبداعاته أو بإعطائه وضعاً اجتماعياً معيناً، أو قد يكون هدفه تحقيق مستوى من الرفاهية لأولاده، وبالمقابل تتوقع المنظمة منه أن يعطي أفضل ما لديه أو أن يطيع القوانين واللوائح المتبعة في المنظمة، وقد تتوقع منه الإبداع، وهذا يختلف بإختلاف المنظمة والأفراد ورغباتهم وتطلعاتهم، كذلك يتوقع الموظف توفير بيئة تنظيميّة تساعد وتدعم احتياجات الموظف النفسية والإقتصادية (المدهون والجزراوي، 401:1995).

أخلاقيات العمل: يُعرفها (Pride,et al. (2002:37 بأنها "تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة".

- **الموضوعيّة:** وتعني أن يتمتع العاملون في المُنظَّمة بالاستقلال الفكري المُحايد والبعيد عن أي تأثيرات جانبية أثناء تأديتهم لأعمالهم، بحيث لا تتعارض مصالحهم مع مصلحة العمل، وأن يبتعدوا عن أي علاقات قد تؤدي إلى فقدانهم الموضوعيّة في العمل (هواري، 2015: 8).
- **الأمانة:** يُعرفها (Graham, (2013:388 بأنها "اتخاذ الفرد مواقف وقرارات بعيداً عن المصلحة الشخصية، وقد تكون معاكسة لرغباته مُفضلاً أداء الحقوق على المكاسب".
- **النزاهة:** وتُعَرف بأنها اتصاف الموظف بالعدل واتخاذ مسار واضح المعايير في تعامله مع مرؤوسيه ومع الزبائن (UNRWA Ethics Office, 2012).

9.1 التعريفات الإجرائية:

الثقافة التنظيميّة: تعاقدات ضمنية غير مكتوبة ومعتقدات وقيم مشتركة لدى موظفي وكالة الغوث الدولية ترتبط ببيئة العمل وطبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بينهم. وقد تمّ قياسها بالدرجة الّتي حصل عليها موظف وكالة الغوث الدولية على استبانة الثقافة التنظيميّة الّتي تمّ اعدادها لغاية هذه الدراسة.

- **القيم التنظيميّة:** نظرة مشتركة لدى موظفي وكالة الغوث الدولية حول ما هو صواب أو خطأ، والسّلوك الذي يتفق أو لا يتفق مع مدوّنات السّلوك الأخلاقي لديهم، وقد تمّ قياسها بالدرجة الّتي

حصل عليها موظف وكالة الغوث الدولية في مجال القيم التنظيميّة على استبانة الثقافة التنظيميّة الّتي تمّ اعدادها لغاية هذه الدراسة.

- **المُعتقدات التنظيميّة:** أفكار لدى موظفي وكالة الغوث الدولية تتسم بالثبات النسبي حول طبيعة الحياة الاجتماعية السائدة في بيئة عملهم. وقد تمّ قياسها بالدرجة الّتي حصل عليها موظف وكالة الغوث الدولية في مجال المعتقدات التنظيميّة على استبانة الثقافة التنظيميّة الّتي تمّ اعدادها لغاية هذه الدراسة.
- **التوقعات التنظيميّة:** توقعات متبادلة بين موظفي وكالة الغوث الدولية وإدارتها حول أداء كل منهما للمهام والأهداف المتفق عليها. وقد تمّ قياسها بالدرجة الّتي حصل عليها موظف وكالة الغوث الدولية في مجال التوقعات التنظيميّة على استبانة الثقافة التنظيميّة الّتي تمّ اعدادها لغاية هذه الدراسة.

أخلاقيات العمل: الممارسات المتفقة مع مبادئ أخلاقيات العمل الّتي تبنتها وكالة الغوث الدولية متمثلة بالحيادية والنزاهة واحترام الاختلافات، وقد تمّ قياسها بالدرجة الّتي حصل عليها موظف وكالة الغوث الدولية على استبانة أخلاقيات العمل الّتي تم اعدادها لغاية هذه الدراسة.

- **الموضوعيّة:** قدرة موظف وكالة الغوث الدولية على تحييد مصالحه الشخصية في قيامة بالأنشطة أو اتخاذ القرارات وتقديم العمل الهادف بإتجاه تحسين الخدمات المقدمة للاجئين الفلسطينيين فوق كل الاعتبارات الشخصية أو الاجتماعية. وقد تمّ قياسها بالدرجة الّتي حصل عليها موظف وكالة الغوث الدولية في مجال الموضوعيّة على استبانة أخلاقيات العمل الّتي تمّ اعدادها لغاية هذه الدراسة.
- **الأمانة:** تجرّد موظف وكالة الغوث الدولية من أي مصلحة تتعارض مع مصلحة المنظمة، وكسب ثقة اللاجئين الفلسطينيين والمجتمع الدولي من خلال الاستخدام الأمثل لموارد وكالة الغوث الدولية. وقد تمّ قياسها بالدرجة الّتي حصل عليها موظف وكالة الغوث الدولية في مجال الأمانة على استبانة أخلاقيات العمل الّتي تمّ اعدادها لغاية هذه الدراسة.
- **النزاهة:** مزاولة موظف وكالة الغوث الدولية لأنشطته ومهامة ومسؤولياته بوضوح لرئيسه المباشر في العمل، وعرض معايير ومبررات سلوكه وقراراته بما يتفق مع إجراءات وقوانين المُنظمة وقواعد الأخلاق المتفق عليها لكل مهمة من مهامه. وقد تمّ قياسها بالدرجة الّتي حصل

عليها موظف وكالة الغوث الدولية في مجال النزاهة على استبانة أخلاقيات العمل الّتي تمّ اعدادها لغاية هذه الدراسة.

10.1 حدود الدراسة:

جاءت حدود الدراسة ضمن:

1) الحدود البشرية: طُبقت هذه الدراسة على (260) موظفاً من موظفي وكالة الغوث الدولية يعملون في ثلاث فئات، هي: مدير دائرة، ورئيس قسم، وإداري.
2) الحدود المكانية: نُفذت هذه الدراسة في مقر الرئاسة العامة لوكالة الغوث الدولية في الأردن.
3) الحدود الزمانية: جرى تطبيق هذه الدراسة خلال العام الأكاديمي 2017/2016.
4) الحدود الموضوعية: تسعى الدراسة إلى الكشف عن وقياس أثر الثقافة التنظيميّة وأبعادها في تعزيز أخلاقيات العمل وأبعادها، وتتحدد نتائجها بصدق وثبات أدواتها.

11.1 محددات الدراسة:

واجهت هذه الدراسة المحددات الآتية:

1) اقتصار أفراد الدراسة على العاملين في الرئاسة العامة لوكالة الغوث الدولية في الأردن.
2) محدودية فترة إعداد الرسالة للأسباب الأكاديمية.
3) تأخر بعض المبحوثين في إعادة ارسال الاستبانات الموزعة عليهم للباحث بعد الإجابة على فقراتها.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يشتمل هذا الفصل على الخلفية النظرية والأدب السابق المرتبط بموضوع الدراسة، وسيتم تناوله في محورين رئيسيّن هما:

1.2 المحور الأول: الثقافة التنظيميّة:

1.1.2 مقدمة:

تُعَدّ الثقافة من الظواهر الخاصة بالإنسان، وتتكون من عدد كبير من المكوّنات والملامح والخصائص، وتلعب دوراً مهماً في نوعية السّلوك الإنساني، على مستوى الفرد والجماعة، ويكتسبها الإنسان من خلال تفاعله مع المجتمع، فهي توضح الدور المطلوب من كل فرد في المجتمع وفي المُنظمة التي ينتمي إليها، فالمُنظّمة عبارة عن مجتمع مصغّر تتأثر بثقافة المجتمع الّتي تنتمي إليه، وتؤثر في سلوك واتجاهات العاملين فيها. لذلك اهتمت المُنظمات بالثقافة التنظيميّة كاتجاه حديث له دور كبير ومهم في نجاحها، فكما أن الثقافة التنظيمية تؤثر في السلوك التنظيمي للأفراد، هي تعكس تطور الفكر الإداري الحديث وتعمل على توفير مُناخ تنظيمي إيجابي يساعد على تحقيق أهداف الفرد والجماعة والمُنظّمة من خلال إيجاد منظومة من القيم والاتجاهات والمعايير الّتي يؤدي الالتزام بها إلى تطوير أداء المُنظمة ونجاحها.

2.1.2 مفهوم الثقافة التنظيميّة:

تُعَرف الثقافة في اللغة من ثَقِفَ الشيءَ ثَقْفاً وثِقافاً وثُقوفةً: حَذَقَه، ورجل ثَقْفٌ (قوله « رجل ثقف» كضخم كما في الصحاح، وضبط في القاموس بالكسر كحبر) وثَقِفٌ وثَقُفٌ: حاذِقٌ فَهِم، وأتبعوه فقالوا ثَقْفٌ لَقْفٌ. ويقال ثَقِفَ الشيءَ وهو سُرعةُ التعلم (ابن منظور، 9:1968). وعرّفها المعجم الوسيط بأنها "العلوم والمعارف والفنون الّتي يُطلب الحذق فيها" (2004: 236). ويعود أول تعريف للثقافة إلى Edward B. Tylor كما ورد في كتاب (Cuche, 2010: 29) على أنها "كلٍ مركب من المعرفة والأخلاق والقانون والمُعتقدات والفن والعادات وجميع القدرات الّتي يكتسبها الفرد كعضو في المجتمع". أمّا في مجال الإدارة فقد ربط مفهوم الثقافة التنظيميّة بين الثقافة والعمل المنظمي إشارة إلى القيم والأفكار السائدة في المُنظّمة التي تعمل على تنظيم عمل الأفراد من خلال تزويدهم بالسلوك

المرغوب به في العمل، لذلك عُرفت الثقافة التنظيميّة في منظمات الأعمال على أنها مجموعة القيم والقواعد المشتركة التي تتحكم في وتسيطر على تفاعلات وسلوكات أفراد المنظمة أو المؤسسة مع بعضهم البعض ومع العملاء والمنتفعين وغيرهم من خارج المنظمة (Gareth, 2013). وتمثّل الثقافة التنظيمية أيديولوجية المنظمة وتشمل القيم والمعتقدات والأعراف التي تظهر على شكل رموز ولغة وغيرها من الأنشطة (Triece and Beyer, 1993) بحيث يمكن القول أنها مجموعة فلسلفات مشتركة وافتراضات توحّد المنظمة وتنتج معاييراً سلوكية وتقدم حلاً للمشكلات (Wilkins and Ouchi, 1983).

والثقافة التنظيميّة تميّز المُنظّمة عن غيرها من المنظّمات، وتؤثر في طريقة اتخاذ القرارات فيها، وهي تعمل على تطوير فكر العاملين وتكوين اتجاهات إيجابية نحو العمل، وتحافظ على استقلاليتهم، وتُطوّر لديهم الرقابة الذاتية، وتشجعهم على الالتزام الوظيفي، وتوفر لهم جواً من الانسجام والاستقرار الوظيفي، كما أنها تساعد الإداريين على التخطيط الاستراتيجي المبني على القيم والمُعتقدات المشتركة بين جميع أفراد المُنظّمة، وتساعد العاملين على تبني عملية التغيير سواء كان كلياً أو جزئياً، كالتعديل على نظام الحوافز والهيكل الوظيفي وغيرها (Riad, 2005).

ولغايات هذه الدراسة تمّ تعريف الثقافة التنظيمية بأنها كلٍ مركب من مجموعة من القيم والقوانين والمبادئ والأفكار والرموز الّتي تضعها المُنظّمة كمعايير للحكم على ممارسات العاملين فيها، وتساعدهم على ممارسة السّلوك المقبول وتوحّد جهودهم واتجاهاتهم نحو العمل، وتكون بمثابة الدليل الإرشادي لهم وللقادة لاتخاذ قرارات متوافقة مع سياسة المُنظّمة، وتنتقل هذه الثقافة من جيلٍ لآخر من خلال التفاعل والتدريب والتوجيه، وقد تكون معياراً لتقييم العاملين في المُنظّمة وهي تُعطي للمجتمع صورة متكاملة عن المُنظّمة الّتي يُفترض أن تنسجم مع ثقافته.

3.1.2 خصائص الثقافة التنظيميّة:

ذكر عباس (2008) مجموعة خصائص للثقافة التنظيمية، منها:

- إنسانية: تقتصر الثقافة على الإنسان دون بقية الكائنات الحيَّة، من حيث إنتاجها وتنقلها وتطويرها والإفادة منها في مجالات الحياة المختلفة.
- مُكتسبة: حيث أنّ الثقافة يتم اكتسابها من خلال التفاعل بين أفراد المجتمع، وقد يتم هذا التفاعل في البيت، أو المدرسة، أو المجتمع، أو وسائل الإعلام المختلفة، لتصبح موجهاً لسلوك الفرد.

- متغيرة ومتطورة: تتأثر الثقافة بمتغيرات كثيرة كالبيئة، والتكنولوجيا، لكن هذا التغيّر ليس سهلاً بسبب تعوّد الفرد على نمط معين من الحياة وتأثره بقوانين وأنظمة معينة.
- مؤثرة في نمط حياة الفرد: تعتمد الثقافة على الفرد وعلى مكان عيشه، فثقافة أهل المدن تختلف عن ثقافة أهل الريف والبدو، وهذا ما يجعل سلوكهم مختلف.
- عملية رضا نفسي: حيث تقوم الثقافة بمكوّناتها المختلفة بتحقيق احتياجات الفرد، وتوفير راحة الضمير له، وجعله فرداً مقبولاً في مجتمعه.
- تراكمية ومتوارثة: تنتقل الثقافة من جيلٍ إلى آخر من خلال التقليد والمُحاكاة، وتتزايد مع استمرار التفاعل والتعلُّم.
- نظام مركب: فهي تتكون من ثلاثة جوانب تتفاعل مع بعضها لتكوين ثقافة المجتمع، وهذه الجوانب هي: الجانب المعنوي المتمثل في القيم والأخلاق والمُعتقدات والأفكار، والجانب السّلوكي المتمثل في الأنماط السّلوكية المرتبطة بالفرد من عادات وتقاليد وآداب وفنون وغيرها من ممارسات، والجانب المادي وهو النتاجات المادية للفرد والمجتمع من مباني وآثار وأدوات وأطعمة وغيرها.
- نظام متكامل: يتأثر كل جانب فيها بالآخر ولا يعمل أي جانب بمعزلٍ عن الآخر.
- لها خاصية التكيّف: فالثقافة لها خاصية المُرونة والقدرة على التكيّف مع متطلبات الفرد النفسيّة والبيولوجيّة، كما أنها تواكب التطورات المحيطة بالفرد وتنسجم مع البيئة الجغرافية لمكان وجوده.

وأضاف حريم (2009) المبادرة الفردية، والتسامح مع المخاطرة والنزاع، والتوجيه، والتكامل، ودعم الإدارة، والرقابة، والهوية، ونظم العوائد، وأنماط الاتصال، كخصائص للثقافة التنظيميّة التي تمتاز بها مُنظمة عن مُنظمة أخرى.

4.1.2 مكوّنات الثقافة التنظيميّة:

ذكر سالم (2005) مكوّنات الثقافة التنظيميّة كما يأتي:

- القيم: من السهل تحديدها في المُنظَّمة على شكل تقارير توضّح أهداف المُنظَّمة ومهامها وإستراتيجياتها.وتُعتبر القيم من أهم مكوّنات الثقافة التنظيميّة لما لها من أثر على أداء الأفراد وسلوكهم، وأداء المُنظَّمة بشكل عام، وترتبط القيم بمجموعة من المفاهيم مثل الاتجاهات، والمبادئ، والأخلاقيات - الّتي هي أحد محاور هذه الدراسة.

- المُعتقدات: وهي نظرة الأفراد وأحاديثهم حول بعض القضايا الهامة في المُنظَّمة، كتكافؤ الفرص، والخدمة المقدمة للمجتمع، وفرص التوظيف.
- التّقاليد: وهي الأنماط السائدة من السّلوك في المُنظَّمة، من أنشطة متكررة، وهي تعكس قيم المُنظَّمة، وأهدافها، ومدى أهميتها للفرد والمجتمع.
- الشَّعائر والطقوس: وهي مجموعة من الأحداث التفصيليِّة المُخططة الّتي تعمل على دمج مظاهر ثقافية متنوعة في حدث واحد، يتم من خلال تفاعل اجتماعي، وتهدف إلى إيصال رسائل معينة، ومثال عليها الاحتفال بالترقية واللقاءات الاجتماعية الّتي توطّد علاقات العاملين ببعضهم.

ويُضاف إلى تلك المكوّنات الأعراف والتوقعات التنظيميّة، وعادة ما يتم الاستشهاد بنماذج وقصص نجاح لشخصيات بطولية ورمزية ساهمت في نمو المُنظمات ونجاحها للتأثير على العاملين وتحفيزهم على البذل والعطاء من خلال محاكاة ممارسات تلك الشخصيات للوصول بمنظماتهم إلى ما وصل إليه هؤلاء.

ويعتمد تنوّع مكوّنات الثقافة التنظيميّة وقوتها في المُنظَّمة على بعض العوامل منها: عُمْر المُنظَّمة، وقوة المؤسسين، والتطوّر التاريخي، والتوّسع والانتشار، والتميّز والتفوّق، وثقافة المجتمع، وثقافات الأفراد (جاد الرب، 2005).

5.1.2 أهمية الثقافة التنظيميّة:

تلعب الثقافة التنظيمية دوراً هاماً في نجاح المُنظمات من خلال تركيزها على القيم والمفاهيم والاتجاهات الّتي تُحفز العاملين على الإبداع والابتكار وتشجّعهم على الالتزام والمشاركة في صنع القرارات، والمحافظة على نوعية الخدمة المقدمة للعملاء وتلبية احتياجاتهم. إضافة إلى ذلك، للثقافة التنظيميّة أهمية كبيرة في بناء إطار فكري ومرجعي لسلوك العاملين ومنظومة مشتركة لمعايير الأداء الجيّد لتوحيد سلوك الأفراد وتوجيه اتخاذ القرارات واشراك العاملين في صنعها عندما لا توجد قواعد أو سياسات مكتوبة. وتُعتبر الثقافة التنظيميّة أحد العوامل المهمة والحاسمة الّتي تؤثر في نجاح تنفيذ استراتيجيات المُنظمة وتحقيق أهدافها بفاعلية فهي أداة فعّالة لإدارة المعرفة بنجاح من خلال تهيئة الظروف المناسبة لإيجاد وتطبيق المعلومات بطريقة تضمن تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة. وتزداد أهمية الثقافة التنظيميّة من خلال تنمية الشعور بالذاتية لدى الأفراد، وزيادة التزامهم نحو العمل والمُنظَّمة من خلال إعطاءهم هوية مُنظميّة، حيث يرى (Daft and Raymond, 2016) أن الثقافة التنظيميّة تحقق استقرار النظام

الاجتماعي في المُنظّمة حيث أنها تعمل على تأسيس نظام متكامل للعمل الفريقي، وترسم الخطوط العريضة لطرق التواصل المقبول بين أفراد المُنظّمة، وتضع الثقافة التنظيميّة استراتيجيات التعامل مع البيئة الخارجية المتمثلة في العملاء من حيث احتياجاتهم وتوقعاتهم، بالإضافة إلى أساليب التعامل معهم، وتلبية احتياجات السوق، مما يؤدي إلى زيادة قدرة المُنظّمة على التميّز والتنافس.

6.1.2 مظاهر الثقافة التنظيميّة:

تمتاز الثقافة التنظيميّة بثلاثة مظاهر أساسية هي: المنظور المتكامل وهذا يمثل مدى انسجام ممارسات الإدارة الرسمية مع معتقدات واتجاهات وقيم المُنظّمة، وهي مؤشر قوي على تماسك المُنظّمة، وقوة ثقافتها، أما المظهر الثاني فهو المنظور المتفاضل والذي يُشير إلى التناغم داخل الثقافات الجزئية الّتي تكوّن بمجموعها ثقافة المُنظّمة رغم تنوّع الثقافات الفرعية، والمظهر الثالث هو المنظور الجزئي، الذي يركّز على عدم الوضوح في ثقافة المُنظّمة والناتج عن التغيّرات في المعايير نتيجة الأحداث واتخاذ القرار (Meyerson and Martin, 1987).

ويرى المرسي (2006) أن للثقافة التنظيميّة ثلاثة مظاهر هي:

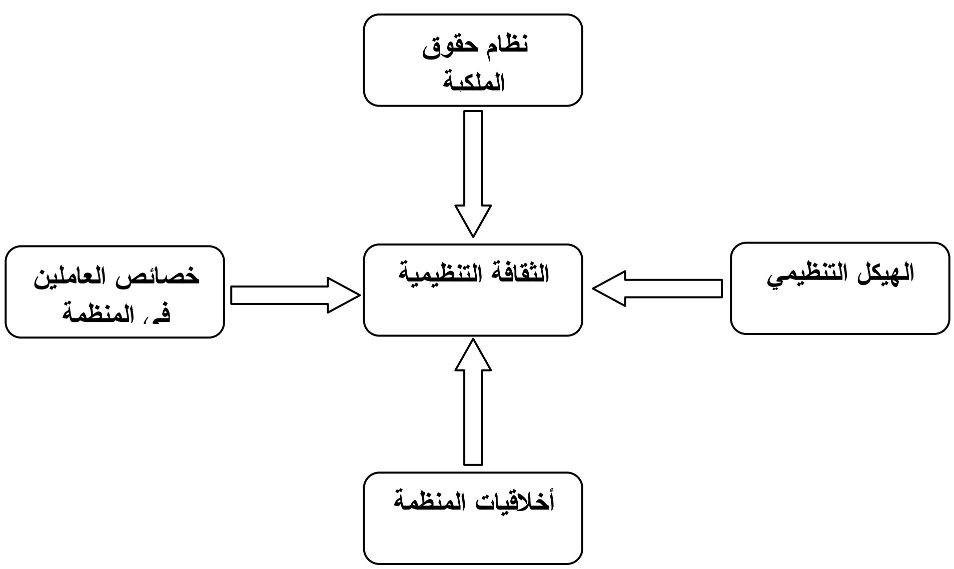
- فلسفة العمل الجماعي: ويتميّز هذا المظهر من خلال سيادة روح الفريق، والمشاركة في التخطيط واتخاذ القرار، كما يسود في المُنظّمة جو يتسم بالمودة والنظام والمساواة، يتميّز أفراده بالانتماء والإخلاص في العمل.
- القدرة على التكيّف: ويكون ذلك من خلال مرونة الإدارة، واعتقاد كل من الإدارة والعاملين بحتمية التغيير، وإبداء الاستعداد للقيام بالتغيير، كما أنّ من مؤشرات هذا المظهر وجود نظام اتصالات مفتوح وإعلام داخلي فعّال.
- القدرة على الابتكار: ويبرز هذا المظهر من خلال تشجيع التفكير الإبداعي، وأن يكون المُعتَقَد السائد بأن الابتكار أساس نجاح المُنظّمة، مع الاستعداد التام لتحمّل المخاطر الّتي قد تنتج عن محاولات الابتكار.

7.1.2 مصادر الثقافة التنظيميّة:

ذكر (Jones, (2007 أن المُنظّمة تُكوّن ثقافتها من خلال عدة مصادر هي:

1) خصائص العاملين: فالمُنظَّمة أساساً تختار العاملين الذين تتوافق قيمهم مع قيم المُنظَّمة، لتكون القيم مشتركة بين المُنظَّمة والعاملين، والأفراد الذين تتعارض قيمهم مع قيم المُنظَّمة سيكون مصيرهم ترك المُنظَّمة، ويبقى العاملون الذين تتقارب قيمهم مع قيم المُنظَّمة.
2) أخلاقيات المُنظَّمة: وهذه الأخلاقيات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأخلاق المؤسسين، والإدارة العليا، حيث تقوم المُنظَّمة بتطوير منظومة أخلاقية تحدد السّلوك الأخلاقي والسّلوك غير الأخلاقي في المُنظَّمة، وهذه المنظومة هي الَّتي تحدد أساليب التعامل بين أفراد المُنظَّمة.
3) نظام حقوق الملكية: وهذا النظام يُحدد واجبات وحقوق كل فرد في المُنظَّمة، مما يؤدي إلى ظهور العادات والأعراف والاتجاهات الخاصة بالمُنظَّمة، وتتوزع هذه الحقوق على العاملين في المُنظَّمة وفقًا للأدوار والمهام والمسؤوليات الَّتي يضطلع كل فرد فيها، فالعاملون في الإدارة العليا يكون لهم النصيب الأكبر لارتباطهم بعدد كبير من العاملين من حيث التقييم وتحديد الأجور والحوافز وغيرها، أما الأفراد الآخرين فتقتصر حقوق ملكيتهم بأجورهم والمهام المطلوبة منهم، كما أن هذا التوزيع يؤثر على قيم العاملين، وسلوكهم في المُنظَّمة، وأي ضرر أو تقليل لهذه الحقوق قد يؤدي إلى عدم رضا العاملين وتركهم للعمل.
4) الهيكل التنظيمي: يُحَدد طريقة الاتصال بين العاملين في المُنظَّمة على اختلاف مستوياتهم، ويوفر الهيكل التنظيمي الظروف الملائمة للتنسيق والتكامل بين الأقسام المختلفة وبين الإداريين والأفراد، ويقلل من معيقات العمل ويشجع على الإبداع.

ويُبيّن الشكل التالي ترابط مصادر الثقافة التنظيمية:



الشكل 2. مصادر الثقافة التنظيميّة (Jones, 2007: 187).

8.1.2 أقسام الثقافة التنظيميّة:

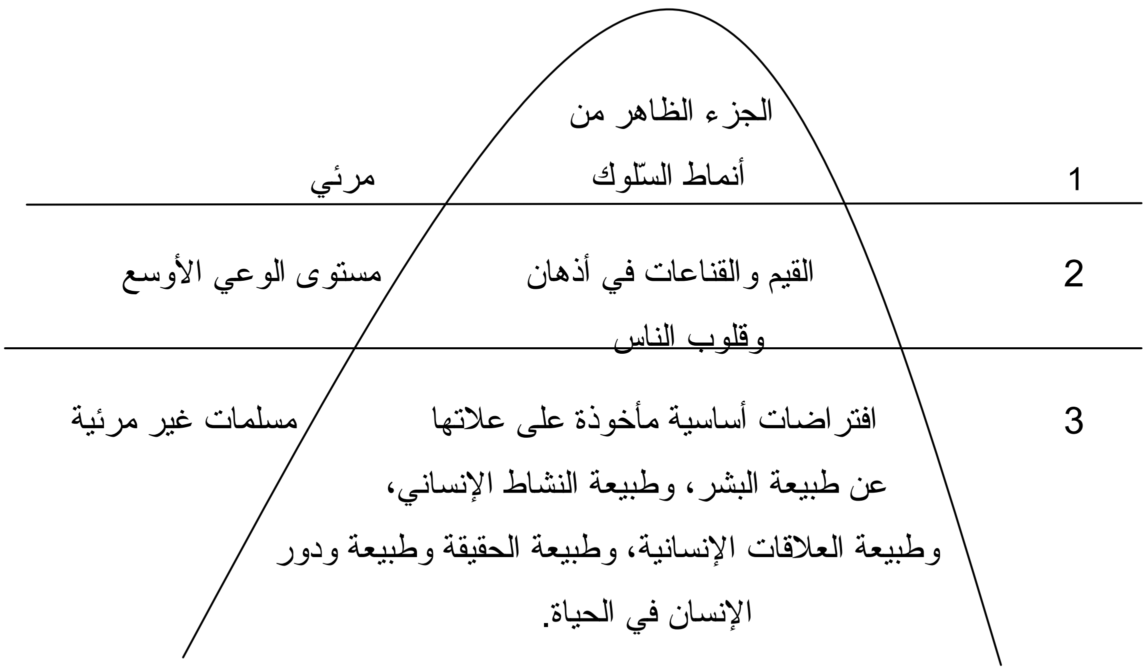
ذكر (Robbins,(1998 نوعين رئيسين للثقافة التنظيميّة هما:

1) الثقافة التنظيميّة القوية: وهي تعتمد على عاملين هما: الشّدة والذي يعني تمسك العاملين في المُنظَّمة بقيمها ومعتقداتها التنظيميّة، والعامل الثاني المشاركة الفعّالة بقيم المُنظَّمة من قبل الأفراد، وهذا يعتمد على درجة معرفتهم بهذه القيم والمُعتقدات وعلى الحوافز الَّتي تُمنح للأفراد الملتزمين بهذه القيم والمُعتقدات.
2) الثقافة التنظيميّة الضعيفة: الَّتي تشير إلى سلوك الأفراد في المُنظَّمة بعشوائية دون تنظيم، وعدم تلقيهم تعليمات واضحة، مما يجعل قراراتهم غير مناسبة ولا تتوافق مع قيم المُنظَّمة، ولا تتوافق اتجاهاتهم مع أهداف المُنظَّمة مما يؤدي إلى فشل المُنظَّمة وعدم تميّزها.

وهناك نوع ثالث معروف باسم الثقافة المثالية، حسب ما ذكر (قاسمي، 2003)، حيث يُعتبر من الضرورة وجود ثقافة تنظيمية مثالية ومتميزة تعمل على نجاح المُنظَّمة، وتميّزها، وقد نادى بهذا النوع Frederick Taylor الذي اعتبر أن تحديد الطريقة المثالية للأداء وفق ضوابط ومعايير واضحة ومعلنة يكفي لنجاح المُنظَّمة. أما النوع الرابع فهو الثقافة التنظيميّة التكيّفيّة (الموقفيّة) والَّتي تستطيع أن تتكيّف مع الظروف البيئية، فتتبنى المُنظَّمة الثقافة التنظيمية المناسبة للظروف التي تمر بها فليس هناك نوع واحد من الثقافة يصلح لكل الظروف. كما توجد هناك تصنيفات أخرى لأنواع الثقافة التنظيميّة وفقاً لأنماطها، منها: ثقافة النفوذ أو القوة، وثقافة الدور، وثقافة المهمة، وثقافة الفرد (توفيق، 2003).

أما مستويات الثقافة التنظيميّة فقد قسّمها (Schein, 2010) إلى ثلاثة مستويات:

- الأول: وهو الأشياء الَّتي يمارسها الأفراد من احتفالات وشعائر وقصص ورموز تتم داخل المُنظَّمة.
- الثاني: وهو يمثل القيم الأساسية الَّتي تحدد سلوك العاملين وتميز السّلوك المقبول من غير المقبول.
- الثالث: ويمثل الافتراضات الأساسية، الَّتي تعمل على توجيه سلوك الأفراد وكيفية فهمهم وتفسيرهم لما يدور حولهم من ممارسات ومواقف. ويوضح الشكل أدناه هذه المستويات:



الشكل 3. مستويات الثقافة التنظيميّة

2.2 المحور الثاني: أخلاقيات العمل:

1.2.2 مقدمة:

للأخلاق أهمية كبيرة ومنزلة عظيمة، حيث وردت نصوص دينية كثيرة في الحث عليها والإلتزام بها، منها أنه لما سُئل سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام عن البر والإثم قال: البرُّ حُسنُ الخُلُق (مسلم، 4/ 1980). ومنها أيضاً قوله صلى الله عليه وسلم "مَا مِنْ شَيءٍ أَثْقَلُ في ميزَانِ المُؤمِنِ يَومَ القِيامة مِنْ حُسْنِ الخُلُق" (أبو داود، 4/ 253). وفي مجال الأعمال، أدى ظهور الكثير من التجاوزات في الكثير من المنظمات على المستوى العالمي إلى ظهور حاجة ملحة إلى وجود معايير وأخلاقيات عمل تحدد العلاقة بين العاملين والمدراء وبين المُنظَّمة والعملاء والمنافسين، لذلك أصبحت أخلاقيات العمل تشكّل جزءاً رئيساً في المنظمات الأمر الذي أظهر تحولاً في الرأي العام بشأن المسؤولية الأخلاقية للمنظمات عن الكثير من الأمور التي تتعلق بالأفراد وبيئة العمل.

2.2.2 مفهوم أخلاقيات العمل:

الأخلاق في اللغة هي جمع خُلُق وهي"لفظ يُطلق على الطبع أو السجية، وهو يشكل صورة الإنسان الباطنية مثلما يشكل خَلْق- بفتح الخاء وسكون اللام - صورة الإنسان الظاهرة"(الغزالي، 1990: 3). وتُعرف اصطلاحاً بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير الّتي تحكم سلوك الأفراد والجماعات وتساعدهم في تحديد السلوك الصحيح والسلوك الخاطيء والمعايير اللازمة للحكم على تلك السلوكات.

أما أخلاقيات العمل، فعادة ما تكون محكومة بالقواعد القانونية الّتي تصف الكيفية الّتي ينبغي أن يتصرف بها الأفراد، بحيث يكون هذا التصرف مقبولاً من المجتمع ويمكن المحاسبة عليه من قبل الجهات القضائية، فهي "كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة النزيهة والإعلان والعلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية وحرية الزبائن والتصرفات السليمة في البيئة المحلية والدولية" (Weihrich and Koontz, 1993: 70). كذلك تُعرف بأنها "مجموعة من المبادئ تتضمن أربعة عناصر أساسية تتمثل في القيام بالأعمال الهادفة، وعدم إلحاق الضرر بالآخرين، وعدم الخداع في التعامل وعدم التحيّز في القيام بأي عمل لصالح طرف دون الآخر" (أبو زيد ومرعي، 2004: 73).

ولغايات هذه الدراسة، عُرّفت أخلاقيات العمل بأنها مجموعة القيم الأخلاقية الّتي ينبغي أن يتحلّى بها أفراد المُنظّمة أثناء عملهم وتفاعلهم مع بعضهم البعض ومع مجتمع المُنظّمة والّتي تعكس سياسة المُنظّمة، وتؤثر على طريقة تعامل المجتمع مع هذه المُنظّمة وهي جزء من الأخلاق العامة المتمثلة في الموضوعيّة والأمانة والنزاهة وتحمّل المسؤولية وغيرها من الأخلاق الّتي يرتضيها المجتمع وفقاً لمعتقداته.

3.2.2 أهمية أخلاقيات العمل:

تتجلى أهمية الأخلاق من خلال دورها الكبير في التأثير على العديد من المجالات، كتعزيز مصداقية المُنظّمة مع الأفراد العاملين فيها، وجلب الفائدة على جميع جوانب العمل وذلك لأنها تلعب دوراً هاماً في اتخاذ القرارات، وبناء جسور الثقة بين المُنظّمة والمجتمع، إن التزام الأفراد بالأخلاق في عملهم يعزز سمعة المُنظّمة في البيئة المحلية والدولية ويزيد من قدرتها التنافسية، حيث تُعتبر

الأخلاق من أهم المعايير المعتمدة في أنظمة الجودة المحلية والعالمية، فالتزام المُنظّمة بالأخلاق يزيد من فرصة حصولها على شهادات عالمية وامتيازات خاصة.

4.2.2 مصادر أخلاقيات العمل:

تُعتبر المُعتقدات الدينية، وقيم وأخلاقيات المجتمع، والتشريعات والقوانين، والتعليمات واللوائح الخاصة بالمُنظّمة من أهم مصادر أخلاقيات العمل، ويُعتبر القائد مصدراً من مصادر الأخلاق في المُنظّمة، فهو يمثّل نموذجاً في السّلوك والتجمّل بالأخلاق مما ينعكس على العاملين، حيث يتميّز القائد الأخلاقي بمجموعة من الخصائص تميزه عن غيره من القادة، ومن أهمها: الرؤية الأخلاقية، وامتلاك الحس الأخلاقي، وامتلاك القيم الأخلاقية، ووجود مقاييس وعلاقات أخلاقية واضحة ومتميزة لديه. (نجم، 2011). ويُشير (Gareth, 2013) إلى أن الثقافات غير الأخلاقية يمكن أن تتحول إلى أخلاقية في حال أصبح القادة فيها أخلاقيون وذلك لأن سلوكيات وأخلاق هؤلاء القادة تؤثر بقوة في الثقافة التنظيميّة، ويُضيف أنّ إيجاد ثقافة تنظيميّة أخلاقية يتطلب التزاماً على جميع المستويات في المُنظمة من الأعلى إلى الأسفل.

5.2.2 مرتكزات أخلاقيات العمل:

ذكر (Daft, (2016:156 أنّ المُنظمات الأخلاقية ترتكز على ثلاثة مقوّمات أساسية هي:

1) الأخلاقيات الفردية: يُعتبر مدراء المُنظمات الأساس الأول من أسس المُنظّمة الأخلاقية، ومن هنا تكمن أهمية التزام هذه الفئة بالصدق والاستقامة وضرورة أن تظهر هذه الصفات في سلوكهم داخل المُنظّمة وخارجها، كما تظهر على قراراتهم، حتى تُبْنى جسور الثقة بين المُنظّمة وبقية الأفراد من داخلها وخارجها حيث أنهم الأداة الّتي يتم من خلالها تطبيق المعايير الأخلاقية وصدق التعامل في المُنظّمة.
2) أخلاقيات القيادة: يُمثّل القادة في المُنظّمة القدوة الّتي تحدد المنظومة الأخلاقية للمنظمة من خلال ممارساتهم وتعاملهم مع الآخرين، إن عدم التزام العاملين بتلك الأخلاق يدل على معتقداتهم حول عدم أهمية الأخلاق في المُنظّمة نتيجة عدم التطبيق العملي لتلك الأخلاق من قِبل قادة المنظمة. ومن المشكلات الأخلاقية الّتي تواجه القادة في عملهم تضارب المصالح، وتزعزع ثقة العملاء، والتمييز، واستغلال موارد المُنظّمة، وغيرها.

3) الأنظمة والهياكل المُنظميّة: يتكوّن هذا الجانب من مجموعة أدوات يستخدمها القادة في المُنظَّمة لتكوين وبناء القيم لدى الأفراد، والّتي تعزز السّلوك الأخلاقي لدى العاملين، لتصبح المُنظَّمة أخلاقية.

6.2.2 ممارسات أخلاقيات العمل:

لأخلاقيات العمل مظاهر وممارسات سلوكية منها الصدق والاستقامة والاحترام والثقة والأمانة والمسؤولية والمواطنة، ويذكر (الأشعري، 2008) مجموعة من الأخلاق التي يجب أن يتحلّى بها الموظف في مكان العمل وخارجه:

- الأمانة (Honesty): وهي الثقة والاطمئنان وعدم الخوف على النفس والمال، وترتبط الأمانة في المنظمات بالمال، والوقت، وأسرار العمل.
- الشجاعة (Bravery): وهي قول الحق وممارسة العمل المناسب في المواقف المختلفة، والثبات على المواقف عند تقديم النصيحة للزملاء وفق مبدأ الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.
- التواضع (Humility): وهو التعامل مع العاملين والعملاء دون الاستعلاء عليهم، ومن غير خضوع، ولا استخفاف بعقولهم ومشاعرهم.
- الصبر(Patience): وهو القدرة على تحمل مصاعب العمل ومواجهة التحديات، والاستمرار حتى تحقيق الأهداف المرجوة للمنظمة بجودة عالية.
- إتقان العمل (Mastery of Work) : والإتقان يتضمن السرعة في الإنجاز والدقة، وهي شروط ضرورية لإنجاز المهام بجودة عالية.
- الإخلاص في العمل (Work Dedication) : ويعني بذل الفرد أقصى جهوده لتحقيق أهداف المُنظَّمة، حسب الاتفاق مع المُنظَّمة، كما يجب أن يكون هذا الأداء مستوفياً لجميع معايير العمل.
- تقدير الوقت (Time Appreciation): يُعتبر الوقت من رأس مال المُنظَّمة، استثماره يحقق للمنظمة الربح والتنافسية العالية.
- الشفافية (Transparency): وتعني التعامل مع المعلومات بمصداقية، وتقوم الشفافية على الصدق والنزاهة والدقة، وأن تكون مصادر المال الّتي يحصل عليها العاملون واضحة. فالشفافية تعتبر حلًا للمشكلات الّتي تواجه المنظمات، وتعمل على تقوية العلاقات بين أفراد المُنظَّمة، كما أن لها دور كبير في تنظيم العلاقات في المجتمع بشكل عام.

- القدوة الحسنة (Good Model): التعلّم بالقدوة من أفضل الطرق في إكساب العاملين لأخلاقيات العمل، فالعاملين يقتدون بالقادة في عملهم، فالقائد الناجح يترك انطباعاً حسناً لدى العاملين بطريقة تنفيذ الأعمال، والالتزام باللوائح والقوانين.
- الإيثار(Altruism): وهو تفضيل الفرد لمصلحة المُنظّمة على مصلحته، وعدم الاستئثار بالفوائد لمصلحته، واحترام رغبات الآخرين والاهتمام بمصالحهم كما يهتم لمصلحته.

وعادة ما تتأثر سلوكات الأفراد الأخلاقية بمحددات ومؤثرات إيجابية وسلبية ذكر (Kreithner and Kinicki, 2007) بعضاً منها:

1) المؤثرات الشخصية: وتتمثل هذه العوامل في السِّمات الشخصية للفرد، مثل القيم والمبادئ الأخلاقية، بالإضافة إلى مجموع تجاربه الشخصية، وتكرار التجربة الشخصية وارتباطها بالتعزيز أو العقاب الذي يجعل الفرد يميّز بين السّلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي، ويرى بعض الباحثين أن هنالك تباين بين الاتجاهات الأخلاقية وفقاً لمتغير الجنس نحو الالتزام المنظمي.
2) المؤثرات التنظيميّة: وهي العوامل الّتي تتعلق بالمُنظّمة من حيث حجمها، وهيكلها التنظيمي، وثقافتها التنظيميّة، واستراتيجياتها، والضغط المدرك على النتائج، ومنظومتها الأخلاقية، هذه العناصر لكل منها أثره على السّلوك الأخلاقي، فالمنظمات الكبيرة قد يظهر فيها السّلوك غير الأخلاقي أكثر من المنظمات صغيرة الحجم.
3) العوامل الخارجية: وهي عوامل تتكون من خصائص محددة لمجال العمل، مثل ثقافة الصناعة، وخصائص البيئة المحيطة، والندرة، والتنوع، وثقافة المجتمع، والنظام السياسي للبلد الذي تعمل فيه المُنظّمة.

وقد وضعت بعض المنظمات قواعد هامة في إدارة السّلوك بشكل أخلاقي منها الصدق والأمانة، وإظهار الاحترام والتعاون في خدمة العملاء، والحفاظ على سريّة العمل وخصوصياته وعدم تسريب المعلومات ونشر الأخبار الخاصة بالمُنظّمة، وعدم استغلال مهمات العمل في تحقيق منفعة ماديّة خاصة غير مشروعة لا يتضمنها الاتفاق مع المُنظّمة، وكذلك عدم استغلال السلطة والعمل على ممارستها بما يحقق المصلحة العامة للمنظمة، وتنفيذ العمل بكفاءة ومهارة عالية، مع مراعاة العدالة وعدم الانحياز، ومراعاة الكفاءة والقدرة في توظيف العاملين، ومكافحة جميع أشكال التمييز والتفرقة غير القانونية والاحتيال وإساءة استعمال الأموال العامة، ومساعدة الموظفين الذين يتعرضون لصعوبات بسبب محاولاتهم تصحيح مثل هذه الأوضاع (Carolyn, 2000).

ويحتوي أدب أخلاقيات العمل على استراتيجيات لتعزيز السلوك الأخلاقي داخل المنظمات منها أن يقوم القادة بتشجيع الوعي الأخلاقي في منظماتهم من خلال اهتمامهم بالممارسات الأخلاقية ودعمها وتعزيزها، وأن يتم توظيف الاجراءات الرسمية، عند الحاجة، لتعزيز السلوك الأخلاقي، وأخيراً يقوم القادة والمديرون المباشرون بإضفاء الطابع المنظمي على المعايير والسلوكات الأخلاقية ودمجها في جميع مستويات المنظمة (Adler and Bird, 1987). ويمكن نشر وتعزيز أخلاقيات العمل عن طريق تدريب العاملين عليها واتخاذ الإجراءات المناسبة لمواجهة مخالفة القوانين الأخلاقية، والتركيز بصورة كبيرة على تطوير ثقافة المُنظّمة بحيث تكون الأخلاقيات جزء من استراتيجية المُنظّمة.

7.2.2 مكوّنات أخلاقيات العمل:

تم التركيز في هذا البحث على ثلاث قيم أخلاقية هي الموضوعيّة والأمانة والنزاهة:

1) الموضوعيّة: وهي من أهم الالتزامات الّتي تضبط السّلوك العام للموظف، وتمثل قدرة الموظف على ضبط عواطفه تجسيداً لمبدأ الحياد، فالموضوعيّة هي ابتعاد الموظف عن كل اعتبار يبعده عن تأدية وظيفته بكل حياد، وتحييد المصالح والمنافع الشخصية مقابل مصلحة منظمته، وهي تعني أن يكون الأفراد في المُنظمة محايدين لا يخضعون لأي تأثيرات جانبية، ويُظهرون استقلالية فكرية عند القيام بالمهام الموكلة إليهم وبطريقة تخلو من وجود مصالح شخصية تتعارض مع مصلحة العمل والمصلحة العامة قد تؤدي إلى فقدان موضوعيتهم واستقلالهم.

وتعكس الموضوعيّة في وكالة الغوث الدولية قدرة الموظفين على العمل في مناطق عمليات وكالة الغوث الدولية على خدمة اللاجئين الفلسطينيين بتجرد من الأهواء والأطماع الشخصية، والعمل على تحسين مستويات الخدمة لجميع اللاجئين بغض النظر عن العرق والدين والوضع الاقتصادي، وقد جرى وضع عدد من القوانين الّتي تضبط عمل الموظف في وكالة الغوث الدولية لضمان تعزيز الموضوعيّة لدى الموظفين، وعدم وجود مصالح مع أطراف أخرى قد تضر بسمعة وكالة الغوث الدولية، ومن هذه القوانين: منع الموظف من الإنتساب لأي حزب سياسي، أوالإنضمام لعمل رسمي غير عمله في وكالة الغوث الدولية (UNRWA Ethics Office, 2012).

2) الأمانة: وتعني طمأنينة النفس وزوال الخوف، وهي خُلُق حَسَنْ ينأى به الإنسان عما ليس له به حق، يقوم بتأدية ما عليه من حقوق وواجبات، وتكمن أمانة الفرد في التعفف عن التصرف بأموال وأعراض الآخرين، وقد حثّت الأديان السماوية جميعاً على ضرورة التمسك بخُلُق الأمانة وربطته

بالإيمان "لا إيمَانَ لِمَنْ لا أَمَانَةَ لَهُ"، وتكون الأمانة في الأبناء والأموال و العلم والمعرفة والوظيفة وحفظ الأسرار وغيرها وتشتمل الأمانة على ثلاثة عناصر هي: عفة الشخص وتَمَنّعه بدافع ذاتي عن أخذ ما ليس له فيه حق من الآخرين، وتأدية الحقوق لأهلها دون انتقاص بنفس راضية، وعدم التفريط والاستخفاف بحفظ الحقوق الّتي هو مستأمن عليها (قرعوش والقضاة، 1999).

3) النزاهة: النزاهة في اللغة كما ورد في لسان العرب من نَزُهَ نَزاهةً وتَنَزَّهَ تنَزُّهاً إذا بَعُد. ورجل نَزْهُ الخُلُقِ ونَزِهُهُ ونازِهُ النَّفْس: عفيف مْتكَرِّمٌ يَحُلُّ وحْدَهُ ولا يخالط البيوت بنفسه ولا ماله، والجمع نُزَهاءُ ونَزِهُونَ ونِزَاهٌ، والاسم النَّزْهُ والنَّزاهةُ. ونَزَّهَ نفْسَه عن القبيح: نَحّاها. ونزَّهَ الرجلَ: باعده عن القبيح، والنَّزاهةُ: البُعد عن السوء. وإن فلاناً لنَزِيهٌ كريمٌ إذا كان بعيداً من اللُّؤْم ، وهو نزِيهُ الخُلُق. وفلان يتَنزَّهُ عن مَلائم الأخلاق أي يتَرَفَّعُ عما يُذَمُّ منها. والتَّنزيهُ: تسبيح الله سبحانه وتعالى وإبعاده عما يقول المشركون.

ويرتبط مفهوم النزاهة بمكافحة الفساد وسوء إدارة الموارد البشرية، وتعزيز أخلاقيات العمل في مستويات العمل المختلفة (Aulich, 2011)، وهي ذات علاقة وثيقة بتنفيذ الأفراد لصلاحياتهم ومهامهم ضمن سياسة المُنظَّمة، الّتي تعمل على تحقيق المصلحة العامة للعملاء والمُنظَّمة، وقد ظهرت الهيئات الّتي تراقب تنفيذ القرارات والمهام بشفافية دون وجود فساد من خلال المساءلة، الّتي تكشف عن سوء التصرف والسّلوك، وتوفير بيئة مثالية لاتخاذ القرارات (Proust, 2010).

ومن هنا فإنه يتوجب على المسؤولين في المُنظمات التمسك بالقيم الأخلاقية في اتخاذ قراراتهم وتوجّه ممارساتهم الإدارية في المُنظَّمة، فالنزاهة تجعلهم يتصرفون في موارد المُنظَّمة بأمانة، حيث يعتمد تطبيقها في ممارسات الأفراد على فاعلية أنظمة الرقابة، والتشريعات والعقود الاجتماعية المتمثلة بمدوّنات السّلوك، ولوائح السّلوك التنظيمي، وهذه الأنظمة بعضها خارجية كالقوانين المعمول بها في المجتمع والّتي تحاسب الفساد والسرقة والاختلاس وغيرها من الجرائم، أو داخلية مثل أنظمة الرقابة والمحاسبة وضبط الجودة وغيرها، جميع هذه الوسائل تساعد على تعزيز سمات القادة والعاملين من نزاهة واستقامة وأمانة.

ويذكر الغامدي (2014) عدة مؤشرات تدل على تطبيق النزاهة في العمل منها انسجام ممارسات الموظف وقراراته مع طبيعة المُنظَّمة وأهدافها ورسالتها، وأن تتسم الخدمات المقدمة من المُنظَّمة بالعدالة والحيادية وفقاً للأسس والمعايير الّتي تضعها المُنظَّمة والّتي تدل على استقامتها، إضافة إلى ضرورة أن تتم إدارة موارد المُنظَّمة بصورة فعّالة وفي حدود معايير المُنظَّمة دون

استغلال وبطريقة تحقق أهداف المُنظّمة، وأخيراً، وضوح آليات اتخاذ القرارات، والّتي تتسم بالشفافية والوضوح والثبات، بحيث يستطيع القائمون على العمل والرقابة الإطلاع عليها بشكل بسيط وواضح.

وبناءً على ما سبق ذكره حول المُتَغَيِّرَيْن الأساسيين لهذه الدراسة، لوحظ أن الأخلاق هي جزء من ثقافة المُنظّمة وأن ثقافة المُنظّمة تنعكس على أخلاقيات العمل، وأن على المُنظّمة الحرص على إكساب أفرادها الأخلاقيات الحسنة الّتي تزيد من فاعليتها وثقة المجتمع فيها، حيث أن غياب هذه الأخلاقيات يُفقد المُنظّمة سمعتها ويهدم جسور الثقة بينها وبين العاملين فيها من جهة وبينها وبين المجتمع من جهة أخرى، مما يؤدي بصورة أو أخرى إلى انهيار هذه المُنظّمة وتعرضها للخسائر والاندثار.

3.2 الدراسات السابقة:

لغايات تكوين إطار نظري مفاهيمي ترتكز إليه هذه الدراسة في توضيح جوانبها الرئيسة، تم الرجوع إلى الأدب السابق المرتبط بموضوع الدراسة، من أجل الاستعانة والإفادة من بعض الدراسات الّتي ترتبط بشكل مباشر بها وتخدم متغيراتها، كما تمّ ترتيب هذه الدراسات من الأقدم إلى الأحدث ضمن ثلاث محاور: الأول تناول مُتَغَيِّرَيْ الدراسة معاً وكانت كلها دراسات أجنبية لعدم إمكانية الحصول على دراسات عربية تربط المُتَغَيِّرَيْن معاً، ومن ثم دراسات في الثقافة التنظيميّة، ودراسات في أخلاقيات العمل، كما يأتي:

1.3.2 دراسات تناولت الثقافة التنظيميّة وأخلاقيات العمل:

دراسة **"أثر الثقافة التنظيميّة والتوجيه الأخلاقي على الأحكام الأخلاقية للمحاسبين"**

“The Effect of Organizational Culture and Ethical Orientation on Accountants' Ethical Judgments”, Douglas, et. al., 2001

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على مستوى أثر الثقافة التنظيميّة على أخلاقيات المحاسبين في كبرى مؤسسات المحاسبة في الولايات المتحدة الأمريكية وقراراتهم وأحكامهم الأخلاقية، كما سعت إلى الكشف عن الإملاءات والتوجيه الأخلاقي على بعض المعضلات التي يواجهها المحاسبين في أحكامهم، واستخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات من (67) محاسباً، وكشفت النتائج عن وجود

أثر للثقافة التنظيميّة على الأحكام الأخلاقية للمحاسبين، وأنّ الأحكام الأخلاقية المحاسبية تتأثر بالأخلاق الشخصية لدى المحاسبين وبالتوجيهات الأخلاقية من رؤسائهم.

دراسة **"أثر الثقافة التنظيميّة الأخلاقية على القرارات الأخلاقية لمحصلي الضرائب في الصين"**

"Effects of Organizational Ethical Culture on the Ethical Decisions of Tax Practitioners in Mainland China", William and Richard, 2011

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر أخلاقيات الثقافة التنظيميّة على القرار الأخلاقي لدى محصلي الضرائب في الصين، واستخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات من (92) محصلاً للضرائب، وكشفت نتائج الدراسة عن أنّ أخلاقيات الثقافة التنظيميّة تخفف من توتر محصلي الضرائب، وأنّ وجود معايير محددة لأخلاقيات الثقافة التنظيميّة يقلل من انخراطهم في سلوكيات لا أخلاقية، كما كشفت نتائج الدراسة أنّ أخلاقيات الثقافة التنظيميّة لدى محصلي الضرائب تتأثر بأخلاقيات رؤسائهم.

دراسة **"تأثير الثقافة التنظيميّة على المبادئ الأخلاقية في الأعمال العالمية"**

"The Influence of Organizational Culture over the Ethical Principles in International Businesses", Militaru and Zanfir, 2012

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على تأثير الثقافة التنظيميّة على المبادئ الأخلاقية في بعض المُنظمات العالمية، حيث تركّز الكثير من المُنظمات العالمية في معاملاتها على مبادئ أخلاقية جوهرية ومحددة. استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات من (213) موظفاً، وأظهرت النتائج أنّ الثقافة التنظيميّة لها دور بارز في تحسين مستوى الممارسات الأخلاقية في هذه المُنظمات، وأنّ بعض مجالات الثقافة التنظيميّة ترتبط بمبادئ الأخلاق فيها.

دراسة **"دور الثقافة التنظيميّة في أخلاقيات العمل"**

"The Role of Corporate Culture in Business Ethics", Graham, 2013

هدفت هذه الدراسة إلى التوصل إلى مستوى تأثير الثقافة التنظيميّة في أخلاقيات العمل، وانطلقت الدراسة من افتراض أنّ المُنظمات عندما تواجه صعوبات مالية تنعكس آثار تلك الصعوبات

على اتخاذ القرار الأخلاقي، وأنّ الثقافة التنظيميّة قد تسهل اتخاذ القرار الأخلاقي في تلك الظروف، وتمّ توزيع (364) استبانة على موظفي ثلاث شركات تعاني من صعوبات مالية في سلوفاكيا، وخلصت الدراسة إلى أنّ تعزيز الثقافة التنظيميّة لدى المنظمات الّتي تعاني من صعوبات مالية هو الحل لتسهيل اتخاذ القرار الأخلاقي.

دراسة **"أثر الثقافة التنظيميّة الأخلاقية والمُناخ الأخلاقي على صنع القرار الأخلاقي لدى مدققي الحسابات بوجود الفاعلية الذاتية كمتغير وسيط "**

“The Effect of Organization Ethical Culture and Ethical Climate on Ethical Decision Making of Auditor with Self Efficacy as Moderating", Apriliani, et.al, 2014

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير الثقافة التنظيميّة الأخلاقية والمُناخ الأخلاقي في صنع القرار الأخلاقي لدى مدققي الحسابات بوجود الفاعليّة الذاتية كمتغيّر وسيط، واستخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات من (63) مدققاً للحسابات في جاكرتا، وكشفت الدراسة أنّ الثقافة التنظيميّة الأخلاقية والمُناخ الأخلاقي يؤثران في صنع القرار الأخلاقي لدى مدققي الحسابات وأنّ مستوى تأثير الثقافة التنظيميّة والمُناخ الأخلاقي في صنع القرار الأخلاقي لدى مدققي الحسابات في جاكرتا قد ارتفع بسبب الفاعلية الذاتية.

2.3.2 دراسات تناولت الثقافة التنظيميّة:

دراسة **"واقع الثقافة التنظيميّة السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وأثرها على مستوى التطوير التنظيمي للجامعات: دراسة مقارنة"**، عبد الإله، 2006

هدفت الدراسة إلى معرفة وتحديد النمط السائد للثقافة التنظيميّة في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة الأقصى بقطاع غزة، إضافة إلى الكشف عن مستوى التطوير التنظيمي ودراسة العلاقة بين النمط السائد للثقافة التنظيميّة ومستوى التطوير التنظيمي في الجامعات المذكورة. تكوّنت عينة الدراسة من (340) مبحوثاً (إداريين، وأكاديميين، وأعضاء مجلس الجامعة) في ذات الجامعات، استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات الأولية. وخَلُصَت الدراسة إلى أنّ ثقافة الإنجاز هي النمط السائد للثقافة التنظيميّة في الجامعة الإسلامية في حين أنّ نمط ثقافة النظم والأدوار هو

السائد في جامعتي الأزهر والأقصى، كما أظهرت نتائج الدراسة أنّ أعضاء مجلس الجامعة يشكلون ثقافتها بصفتهم الإدارة العليا، وأنّ الجامعة الإسلامية تعكس مستوى مرتفع جداً من التطوير التنظيمي في حين أنّ جامعتي الأزهر والأقصى تتمتعان بمستوى مرتفع ومتوسط على التوالي. من جانب آخر، أثبتت الدراسة أنّ العلاقة بين الثقافة التنظيميّة ومجالات التطوير التنظيمي ذات دلالة إحصائية. بناءً على ما ذُكر، أوصت الدراسة بضرورة الابتعاد عن شخصنة القرارت الإدارية في جامعتي الأزهر والأقصى إضافة إلى أهمية رفع مستوى العمل المؤسسي وتعزيزه عن طريق الالتزام الفاعل بالأنظمة والقوانين وتفويض السلطات وتنمية الموارد البشرية.

دراسة **"الثقافة التنظيميّة لمدير المدرسة ودورها في الإبداع الإداري من وجهة نظر مديري مدارس التعليم الابتدائي بالعاصمة المقدسة"**، الليثي، 2008

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد نوع الثقافة التنظيميّة السائد ودوره في الإبداع الإداري في مدارس مكة المكرمة، اشتملت عينة الدراسة على (115) مبحوثاً من مديري المدارس في مكة المكرمة، تمّ استخدام الاستبانة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة. ومن أهم ما أشارت إليه نتائج هذه الدراسة أن تطبيق الثقافة المساندة جاء بدرجة مرتفعة من وجهة نظر عينة الدراسة، إضافة إلى وجود فروق دالّة إحصائياً من وجهة نظر عينة الدراسة عن بُعد الثقافة المساندة حسب متغيّر المؤهل العلمي لصالح حملة شهادات الدراسات العليا والبكالوريوس، وأنّ الإبداع الإداري تدعمه الثقافة الإبداعية وثقافة الدور وثقافة المهمة.

دراسة **"دور الثقافة التنظيميّة في التنبؤ بقوة الهوية التنظيميّة: دراسة ميدانيّة على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة"**، عبد اللطيف وجودة، 2010

سَعَتْ الدراسة إلى تحديد الدورالذي تلعبه الثقافة التنظيميّة في التنبؤ بدرجة قوة الهوية التنظيميّة، شملت عينة الدراسة (280) مبحوثاً من أعضاء هيئات التدريس في أربع جامعات أردنية، استُخْدِمَت الاستبانة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه يمكن توزيع عينة الدراسة في مجموعتين حسب استجاباتهم: مَنْ لديهم شعور ضعيف بالهوية التنظيميّة بنسبة 16.8%، ومَنْ لديهم شعور قوي بها بنسبة 83. 2%، إلا أنّ الدراسة خَلُصَت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ترتبط بمتغيّرات الجنس أو العمر أو الرتبة الأكاديمية، في حين أن متغيّر عدد سنوات العمل

في الجامعات الخاصة أثبت وجود فروق دالّة إحصائياً. أوصت الدراسة بضرورة رفع الوعي حول أهمية الهوية التنظيميّة فضلاً عن ضرورة توفير ثقافة تنظيمية تعزز الإبداع والعمل الجماعي.

دراسة **"أثر الثقافة التنظيميّة في الأداء الوظيفي لموظفي الهيئات الحكومية في مملكة البحرين"**، العشيري، 2012

هدفت الدراسة إلى تحديد النمط السائد للثقافة التنظيميّة في المؤسسات الحكومية في مملكة البحرين، واستقصاء العوامل المؤثرة فيها، وقياس مستوى أداء الموظفين، وأثر الخبرة على أدائهم، تكوّنت عينة الدراسة من (70) موظفاً من العاملين في الهيئات الحكومية في مملكة البحرين (هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب، وهيئة تنظيم سوق العمل، وهيئة مجلس النواب)، تمّ استخدام الاستبانة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى سيادة ثقافة الأداء الوظيفي، ثم الدافعيّة نحو العمل، وبعدها الانضباط، وتليها روح الفريق، وأخيراً العلاقات الإنسانية، كما تبين أنّ للإدارة الأثر الأكبرعلى الثقافة التنظيميّة للهيئة الحكومية، حيث جاء أولاً بحسب رأي موظفي الهيئة جنسية المدير (عربي، أجنبي) ثم نمط الإدارة الّتي يتبعها المدير في تسيير الهيئة، وبعده يأتي جنس المدير (ذكر، أنثى)، كما تبيّن وجود اختلاف في الأداء الوظيفي لموظفي الهيئات الحكومية وفقاً لعامل الخبرة العملية، أي كلما زادت خبرة الموظف زادت نسبة أدائه الوظيفي. وقد أوصت الدراسة بابتكار مجموعة من الأنشطة تهدف إلى تعزيز العلاقات بين منتسبي الهيئات الحكومية وتقريبهم بعضهم إلى بعض، وتفعيل نظام الحوافز للموظفين المتميزين، والعمل على الاهتمام بالموظفين الجدد ورفع مستوى ثقافتهم التنظيميّة.

دراسة **"دور الثقافة التنظيميّة في دعم إدارة المعرفة في المستشفيات الحكومية في الأردن"**، عبابنة وحتاملة، 2013

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دورالنمط السائد للثقافة التنظيميّة (البيروقراطية، والإبداعية، والمهمة، والداعمة (في دعم إدارة المعرفة) واكتساب المعرفة، وتخزينها، ونقلها، وتطبيقها في واقع الحياة) في مستشفيات القطاع الصحيّ العام في محافظة إربد في الأردن. تكوّنت عينة الدراسة من (300) موظف من موظفي الوظائف الإشرافية في المستشفيات المذكورة، تمّ استخدام الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، بيّنت استجابات عينة الدراسة أنّ النمط البيروقراطي هو السائد في مستشفيات القطاع العام في إربد والّتي تتمع بمستوى مرتفع لتطبيق المعرفة ومتوسط فيما يتعلق بإدارة المعرفة ومنخفض بنقلها على الرغم من أنّ العلاقة بين الأنماط السائدة للثقافة التنظيميّة والأبعاد المتعلقة بإدارة

المعرفة هي علاقة ارتباط إيجابية، وكانت علاقة الارتباط بين النمط الإبداعي وإدارة المعرفة هي الأقوى، وأضعفها بين النمط البيروقراطي وإدارة المعرفة. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة أنه ومن أجل ممارسة إدارة المعرفة بشكل ناجح وفاعل في مستشفيات القطاع الصحيّ العام في إربد لابد من تبنّي نمط ثقافة تنظيميّة تشجع على الإبداع وتسهم في نشر وتطبيق المعرفة لتقديم خدمات صحيّة نوعية للمنتفعين من خلال العمل على إيجاد نظام للحوافز والمكافآت فضلاً عن تشجيع المبادرات الفردية والجماعية الّتي تخدم مصلحة العمل، إضافة إلى تأسيس نُظُم معلوماتية حديثة لحفظ المعرفة والمعلومات، وأخيراً، ضرورة تنمية العامل البشري من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية وورش العمل.

دراسة **"أثر الثقافة التنظيميّة على الرضا الوظيفي دراسة حالة مديرية التجارة لولاية البويرة"**، مداحي ومردود، 2015

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى أثر الثقافة التنظيميّة على الرضا الوظيفي لدى العاملين بمديرية التجارة لولاية البويرة في الجزائر، شملت عينة الدراسة (50) مبحوثاً من موظفي مديرية التجارة لولاية البويرة، تمّ استخدام الاستبانة والمقابلة كأداتين لتحقيق أهداف الدراسة وقد أظهرت النتائج أنّ أغلبية الموظفين راضين عن نمط الإشراف، وعدم رضا بعض الموظفين عن الراتب، وشعور الموظفين بالولاء اتجاه المديرية، وعدم اهتمام المُنظّمة بآراء العاملين ومقترحاتهم، ومن توصيات الدراسة ضرورة بذل جهد أكبر من أجل رفع وتعزيز وعي ومعرفة وفهم العاملين في المُنظّمة، وتوفير الثقافة التنظيميّة بأبعادها المختلفة تحديداً ذات المستوى المتدني مثل القيم والطقوس والافتراضات والمعايير.

دراسة **"مدى ملاءمة الثقافة التنظيميّة السائدة في مدارس التعليم العام بمحافظة حفر الباطن لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مديريها"**، الهزيمي، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على مدى ملاءمة الثقافة التنظيميّة السائدة في مدارس التعليم العام بمحافظة حفر الباطن لتطبيق معاييرإدارة الجودة الشاملة (التخطيط الإستراتيجي، العمل الجماعي، التحسين المستمر) من وجهة نظر مديريها، والتعرّف على الفروق ذات الدلالة الإحصايية بين متوسطات استجابات مديري المدارس في تقديراتهم لمدى ملاءمة الثقافة التنظيميّة السائدة في مدارس التعليم العام بمحافظة حفر الباطن لتطبيق معاييرإدارة الجودة الشاملة (التخطيط الإستراتيجي،

العمل الجماعي، التحسين المستمر) تبعاً للخبرة والمرحلة الدراسية والحصول على دورات تدريبية في إدارة الجودة الشاملة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة، تم توظيف المنهج الوصفي المسحي، وتكوّنت عينة البحث من جميع مديري مدارس التعليم العام في محافظة حفر الباطن، والبالغ عددهم (117) مديراً، صُممت استبانة مكونة من(51) فقرة موزعة على ثلاثة محاور هي (الثقافة التنظيميّة الملاءمة للتخطيط الإستراتيجي، والثقافة التنظيميّة الملاءمة للعمل الجماعي، والثقافة التنظيميّة الملاءمة للتحسين المستمر)، وكانت أبرز نتائج الدراسة أن درجة ملاءمة الثقافة التنظيميّة السائدة في مدارس التعليم العام بمحافظة حفر الباطن لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ككل ومعيار التخطيط الاستراتيجي، والعمل الجماعي، والتحسين المستمر جاءت بدرجة (كبيرة) من وجهة نظر مديري المدارس. كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصايية في استجابات مديري المدارس حول مدى ملاءمة الثقافة التنظيميّة السائدة في مدارس التعليم العام بمحافظة حفر الباطن لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ككل وبمحاورها الثلاثة (التخطيط الإستراتيجي، والعمل الجماعي، والتحسين المستمر) تُعزى إلى اختلاف (عدد سنوات الخبرة، والحصول على دورات تدريبية في إدارة الجودة الشاملة) لصالح مديري المدارس الأكثر عدد سنوات خبرة، والذين حصلوا على دورات تدريبية في الجودة الشاملة.

دراسة **"العلاقة بين الثقافة التنظيمية والهوية ونظرة الموظف لنفسه"**.

"Relations between Organizational Culture, Identity and Image", Mary and Majken, 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الثقافة التنظيميّة وفهم الموظف لهويته ونظرته لنفسه، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة جرى توزيعها على (312) موظفاً في شركات تدوير المواد المستخدمة في ولاية أوهايو، وكشفت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية وقدرة الموظف على تحديد هويته ونظرته لنفسه.

3.3.2 دراسات تناولت أخلاقيات العمل:

دراسة **"دراسة لبعض العوامل المحددة لمواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل في منظمات العمل الكويتية"**، محمد، 2002

بحثت هذه الدراسة في بعض العوامل الّتي تؤثرفي موقف العاملين نحو أخلاقيات العمل في مؤسسات العمل في الكويت، حيث سَعَتْ إلى التوصل إلى العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في مواقف العاملين نحو السلوكيات غير الأخلاقية في المؤسسات المذكورة، إضافة إلى دراسة الدور الذي يقوم به كل من النوع الاجتماعي والعمر في تحديد مواقف العاملين نحو سلوكيات العمل اللا أخلاقية، وكان من نتائج الدراسة أن للنوع الاجتماعي أثراً على مواقف العاملين حيث كانت النساء أكثر تشدداً مقارنةً بالرجال، كما أنّ لكبار السن مواقف أكثر تشدداً تجاه السلوكيات غير المقبولة أخلاقياً حسب نتائج الدراسة.

دراسة **بعنوان" العلاقة بين السّلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي: دراسة إختبارية في كلية الإدارة والاقتصاد"**، راضي وحسن، 2010

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد وكشف العلاقة بين أبعاد سلوك القيادة الأخلاقي (توافر السلوك الأخلاقي، وممارسات السلوك الأخلاقي، وتعزيز السلوك الأخلاقي) والالتزام التنظيمي، تكوّنت عينة الدراسة من (50) مدرساً من مدرسي كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسيّة في العراق، تمّ استخدام الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، استخلصت الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية دالّة إحصائياً بين الأبعاد المرتبطة بسلوك القيادة الأخلاقي والالتزام التنظيمي، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالقيم الأخلاقية وترسيخها باعتبارها الركيزة الأساسية لبقاء المُنظَّمة ونجاحها.

دراسة **" أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السّلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان"**، المرايات، 2011

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن وتحديد أثر أخلاقيات العمل على الأداء والسلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان/ الأردن من وجهة نظر رجال البيع العاملين في الشركات الّتي تنتج وتستورد وتوزع المنتجات الصيدلانية، وتكوّنت عينة الدراسة من مندوبي المبيعات ورجال البيع من مخازن الأدوية الّتي تتولى الاستيراد والتوزيع، إضافة إلى البائعين في الصيدليات داخل وخارج المستشفيات في عمان، والبالغ عددهم (270) مبحوثاً، تمّ استخدام الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، ومن نتائج الدراسة: أنّ مستوى السلوك الأخلاقي لدى أفراد العينة مرتفع على اختلاف أعمالهم، إضافة إلى وجود أثر دال إحصائياً على أخلاقيات وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية، وعدم وجود أثر مباشر و ذو دلالة أحصائية للسلوك الأخلاقي لرجال البيع على أداء رجال البيع

للمنتجات الصيدلانية في عمان، ولم تُظهر الدراسة وجود أثر مباشر دال إحصائياً لأخلاقيات العمل على أداء رجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان حسب المتغيّر الوسيط "السلوك الأخلاقي لرجال البيع". ومن أهم توصيات الدراسة:أهمية أخذ الحيطة عند استخدام مقاييس ذاتية لتقييم السلوكيات السلبية والإيجابية من جهة وأداء المبوحثين ذاتهم من جهة أخرى لعدم إعطائه نتائج دقيقة، وأهمية إيجاد بيئة أخلاقية داعمة على أداء رجال البيع.

دراسة **" أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال"**، السكارنة، 2012

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات العمل في حدود أبعاد (احترام القوانين والأنظمة، والعدالة وعدم التحيَز، والسرعة والإتقان، واحترام الوقت)، ومعرفة مستوى الفروق في معرفة وإدراك عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات العمل تبعاً لمتغيراتهم الشخصية، كما سَعَتْ الدراسة إلى قياس أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية. شملت عينة الدراسة (210) عاملاً من أربع شركات اتصال (زين، أمنية، أورانج، اكسبرس)، تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، أشارت الدراسة إلى أنّ مستوى الاهتمام بأخلاقيات العمل وأبعادها مرتفع في شركات الاتصالات الخلوية، وإلى عدم وجود فروق دالّة إحصائياً في معرفة وإدراك عينة الدراسة لأخلاقيات العمل من وجهة نظر متغيراتهم الديموغرافية، ووجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل وأبعادها في إدارة الصورة الذهنية الكليّة، وعدم وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل وأبعادها في الصورة الذهنية الذاتية، ووجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل وأبعادها في إدارة الصورة الذهنية المرغوبة، وقد تبيّن أن بُعدي العدالة وعدم التحيّز واحترام الوقت، قد أظهرا تأثيراً معنوياً أكبر في إدارة الصورة الذهنية المرغوبة رغم غياب الأثر المعنوي لأخلاقيات العمل وأبعادها في الصورة الذهنية المُدركَة، وكان لاحترام القوانين والأنظمة والسرعة بالإتقان أثراً معنوياً في الصورة الذهنية المُدْرَكة.

دراسة **" أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي"**، الطراونة وأبو جليل، 2013

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن وتحديد أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية وذلك من خلال فحص وتحليل آراء المبحوثين من المديرين العاملين في الإدارات العُليا في الشركات الصناعية المُسجلة في سوق عمان المالي. تكوّن مجتمع الدراسة من

جميع الشركات الصناعية المسجلة في بورصة عمان للأوراق المالية، والبالغ عددها (84) شركة، أما العينة فكانت (65) مبحوثًا يعملون في الإدارات العُليا في الشركات المذكورة. وخَلُصَت الدراسة إلى وجود أثر دلالي إحصائي لأخلاقيات الأعمال بأبعادها (الاستقلاليّة والموضوعيّة، والأمانة والاستقامة، والنزاهة والشفافية) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، والابتكار والتجديد)

في الشركات الصناعية الأردنية. كما أشارت النتائج إلى وجود تأثير دال إحصائياً للمسؤولية الاجتماعية نحو (البيئة، والمستهلكين، والمجتمع المحلي) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، والابتكار والتجديد) في ذات الشركات. كان من أهم توصيات الدراسة أهمية تعزيز أخلاقيات الأعمال من خلال قيام الشركات الصناعية الأردنية بتحديد السياسات الأخلاقية وتعميمها على العاملين، وتدريبهم على تعزيز قدرتهم لمواجهة المشاكل الأخلاقية الصعبة.

دراسة **"أثر أخلاقيات الأعمال في الميزة التنافسية في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن"**

"The Impact of Business Ethics in the Competitive Advantage in the Cellular Communications Companies Operating in Jordan", Kasasbeh, 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أثر أخلاقيات الأعمال في الميزة التنافسية في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة لجمع البيانات وتوزيعها على (192) موظفاً من موظفي المستويات الإدارية العليا والمتوسطة والمشرفين في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل (الاستقلاليّة والموضوعيّة والصدق والنزاهة والعدالة والشفافيّة في لتحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن. وأوصت الدراسة بالاهتمام بمستويات اخلاقيات الأعمال من خلال بناء قواعد سلوكية منفق عليها لدى العاملين.

دراسة **"دور أخلاقيات الموظف العام في الحد من الفساد الإداري"**، هشام، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى بناء قائمة بأخلاقيات الموظف الإداري وكيفية الحد من الفساد الإداري بالاستناد إلى ما ورد في الأدب النظري عن أخلاقيات الموظف والفساد الإداري بالاستناد إلى التشريع الجزائري، وتم توظيف المنهج التحليلي للأدب النظري حول أخلاقيات الموظف والفساد الإداري، والمنهج المقارن بين أخلاقيات الموظف والتشريع الجزائري، وتوصلت الدراسة إلى أنّ أخلاقيات الموظف لم تلقَ الاهتمام الكافي في المؤسسات الجزائرية، وأوصت بضرورة تكريس الحيادية والالتزام بمدوّنات السلوك للحد من الفساد الإداري، وبوضع مفهوم واحد متفق عليه لأخلاقيات الموظف والعمل على تعزيزه.

دراسة **"أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة"**، النويقة، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية من خلال دراسة آراء العاملين في الإدارة العليا في البنوك التجارية السعودية العاملة في منطقة مكة المكرمة، واستخدمت الدراسة منهجية البحث الوصفي حيث تم تصميم استبانه لجمع البيانات تمّ توزيعها على (140) موظفاً إدارياً في الإدارة العليا في البنوك المبحوثه، وتوصلت الدراسة إلى أنّ مستوى أخلاقيات الأعمال مرتفع وكذلك المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية حسب تقدير المبحوثين، كما أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز أبعاد الميزة التنافسية. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بتعزيز أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية باعتبار ذلك من أهم المرتكزات الهامة لضمان نجاح البنوك وديمومتها.

الجدول أدناه يقدم ملخصاً لجميع الدراسات السابقة حسب ارتباطها بالدراسة الحالية:

الجدول 1. مُلَخّص الدراسات السابقة

أولًا: دراسات تناولت الثقافة التنظيميّة وأخلاقيات العمل:

عنوان الدراسة	مكان تطبيقها	نتائجها
"The Effect of Organizational Culture and Ethical Orientation on Accountants' Ethical Judgments", Douglas, et. al., 2001 "أثر الثقافة التنظيميّة والتوجيه الأخلاقي على الأحكام الأخلاقية للمحاسبين"	الولايات المتحدة الأمريكية	• وجود أثر للثقافة التنظيميّة على الأحكام الأخلاقية للمحاسبين. • الأحكام الأخلاقية للمحاسبين تتأثر بالأخلاق الشخصية لديهم وبالتوجيهات الأخلاقية من رؤسائهم.
"Effects of Organizational Ethical Culture on the Ethical Decisions of Tax Practitioners in Mainland China", William and Richard, 2011 "أثر أخلاقيات الثقافة التنظيميّة على القرار الأخلاقي لمحصلي الضرائب في الصين"	الصين	• أخلاقيات الثقافة التنظيميّة تخفف من توتر محصلي الضرائب. • وجود معايير محددة لأخلاقيات الثقافة التنظيميّة يقلل من انخراط محصلي الضرائب في سلوكيات لا أخلاقية. • أخلاقيات الثقافة التنظيميّة تتأثر لدى محصلي الضرائب بأخلاقيات رؤسائهم.
"The Influence of Organizational Culture over the Ethical Principles in International Businesses", Militaru and Zanfir, 2012 "تأثير الثقافة التنظيميّة على المبادئ الأخلاقية في الأعمال العالمية"	بوخارست	• الثقافة التنظيميّة لها دور بارز في تحسين مستوى الممارسات الأخلاقية في المنظمات. • بعض مجالات الثقافة التنظيميّة ترتبط بمبادئ الأخلاق في المنظمات.
"The Role of Corporate Culture in Business Ethics", Graham, 2013 "دور الثقافة التنظيميّة في أخلاقيات العمل"	سلوفاكيا	• تعزيز الثقافة التنظيميّة لدى المنظمات الّتي تعاني من صعوبات مالية هو الحل لتسهيل اتخاذ القرار الأخلاقي.

عنوان الدراسة	مكان تطبيقها	نتائجها
“The Effect of Organization Ethical Culture and Ethical Climate on Ethical Decision Making of Auditor with Self Efficacy as Moderating", Apriliani, et.al, 2014 "أثر الثقافة التنظيميّة الأخلاقية والمُناخ الأخلاقي على صنع القرار الأخلاقي لدى مدققي الحسابات بوجود الفاعلية الذاتية كمتغير وسيط"	جاكرتا	• الثقافة التنظيميّة الأخلاقية والمُناخ الأخلاقي يؤثران في صنع القرار الأخلاقي لدى مدققي الحسابات. • أن الفاعلية الذاتية عملت على زيادة تأثير الثقافة التنظيميّة والمُناخ الأخلاقي في صنع القرار الأخلاقي لدى مدققي الحسابات في جاكرتا.

ثانيًا: دراسات تناولت الثقافة التنظيميّة:

عنوان الدراسة	مكان تطبيقها	النتائج
"واقع الثقافة التنظيميّة السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وأثرها على مستوى التطوير التنظيمي للجامعات: دراسة مقارنة"، عبدالإله ، 2006	فلسطين/ غزة	• ثقافة الإنجاز هي السائدة في الجامعة الإسلامية في حين ثقافة النظم والأدوار في جامعتي الأزهر والأقصى. • الإدارة العليا (أعضاء مجلس الجامعة) يشكلون ثقافة الجامعة.
"الثقافة التنظيميّة لمدير المدرسة ودورها في الإبداع الإداري من وجهة نظر مديري مدارس التعليم الابتدائي بالعاصمة المقدسة"، الليثي ، 2008	المملكة العربية السعودية	• ممارسة الثقافة التنظيميّة المساندة كان بدرجة كبيرة من وجهة نظر مديرية المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة. • وجود فروق بين استجابات أفراد العينة حول بُعد الثقافة المساندة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي. • الثقافة الإبداعية وثقافة الدور وثقافة المهمة هي تدعم الإبداع الإداري.
"دور الثقافة التنظيميّة في التنبؤ بقوة الهوية التنظيميّة: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة"، عبداللطيف وجودة، 2010	الأردن	• انقسام العينة إلى مجموعتين: مَنْ لديهم شعور ضعيف بالهوية، ومَنْ لديهم شعور قوي بها . • عدم وجود فروق دلالية إحصائية في إجابات المبحوثين فيما يتعلق بالهوية التنظيميّة تعود لمتغيّر الجنس أو العمر أو الرتبة الأكاديمية. • وجود فروق دالة احصائياً تعود لمتغيّر عدد سنوات العمل في الجامعات الخاصة.

عنوان الدراسة	مكان تطبيقها	النتائج
"أثر الثقافة التنظيميّة في الأداء الوظيفي لموظفي الهيئات الحكومية في مملكة البحرين"، العشيري، 2012	البحرين	• سيادة ثقافة الأداء الوظيفي، ثم الدافعية نحو العمل، وبعدها الانضباط، وتليها روح الفريق، وأخيراً العلاقات الإنسانية. • للإدارة الأثر الأكبر على الثقافة التنظيميّة للهيئة الحكومية. • وجود اختلاف في الأداء الوظيفي لموظفي الهيئات الحكومية وفقاً لعامل الخبرة العملية.
"دور الثقافة التنظيميّة في دعم إدارة المعرفة في المستشفيات الحكومية في الأردن"، عبابنة وحتاملة، 2013	الأردن	• يسود مستشفيات القطاع العامفي إربد نمطاً بيروقراطياً للثقافة التنظيميّة. • ممارسة إدارة المعرفة كانت بدرجة متوسطة. • العلاقة بين أنماط الثقافة التنظيميّة السائدة وأبعاد إدارة المعرفة هي علاقة ارتباط إيجابية، كانت العلاقة بين إدارة المعرفة والنمط الإبداعي هي الأقوى، و بين إدارة المعرفة والنمط البيروقراطي الأضعف.
"أثر الثقافة التنظيميّة على الرضا الوظيفي دراسة حالة مديرية التجارة لولاية البويرة"، مدادحي ومردود، 2015	الجزائر	• أغلبية الموظفين راضين عن نمط الإشراف. • عدم رضا بعض الموظفين عن الراتب، شعور الموظفين بالولاء تجاه المديرية، عدم اهتمام المُنظّمة بآراء العاملين ومقترحاتهم.
"مدى ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في مدارس التعليم العام بمحافظة حفرالباطن لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مديريها"، الهزيمي، 2016	السعودية	• درجة ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس بمحافظة حفر الباطن لتطبيق معاييرإدارة الجودة الشاملة ككل جاءت كبيرة. • وجود فروق في استجابات مديري المدارس حول مدى ملاءمة الثقافة التنظيمية لتطبيق معاييرإدارة الجودة الشاملة تعود إلى اختلاف (عدد سنوات الخبرة، والحصول على دورات تدريبية في إدارة الجودة الشاملة).
"Relations between organizational culture, identity and image", Mary and Majken, 2016 العلاقة بين الثقافة النتظيمية والهوية ونظرة الموظف لنفسه"	الولايات المتحدة الأمريكية	• وجود علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية وقدرة الموظف على تحديد هويته ونظرته لنفسه.

ثالثًا: دراسات تناولت أخلاقيات العمل:

عنوان الدراسة	مكان تطبيقها	النتائج
"دراسة لبعض العوامل المحددة لمواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل في منظمات العمل الكويتية"، محمد، 2002	الكويت	• مواقف النساء، مقارنة مع مواقف الرجال، كانت أكثر تشدداً نحو سلوكيات العمل غير الأخلاقية. • وجود مواقف أكثر حدة من قِبَل كبار السن تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية.
"العلاقة بين السّلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي دراسة إختبارية في كلية الإدارة والاقتصاد"، راضي وحسن، 2010	العراق	• وجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين أبعاد سلوك القيادة الأخلاقي وبين الالتزام التنظيمي.
"أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السّلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان"، المرايات، 2011	الأردن	• أن مستوى السّلوك الأخلاقي لدى أفراد العينة مرتفع على اختلاف أعمالهم. • وجود أثر لأخلاقيات العمل على السّلوك والأداء الأخلاقي لرجال البيع للمنتجات الصيدلانية. • عدم وجود أثر مباشر و ذو دلالة أحصائية للسلوك الأخلاقي لرجال البيع على أداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في عمان. • لا يوجد أثر مباشر دال إحصائياً لأخلاقيات العمل على أداء رجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان من وجهة نظر المتغيّر الوسيط "السّلوك الأخلاقي لرجال البيع".
"أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال"، السكارنة، 2012	الأردن	• تهتم شركات الاتصالات الخلوية الأردنية بأخلاقيات العمل وأبعادها بدرجة مرتفعة. • عدم وجود فروق دالّة إحصائياً في معرفة وإدراك عينة الدراسة لأخلاقيات العمل من وجهة نظر متغيراتهم الديموغرافية. • وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل وأبعادها في إدارة الصورة الذهنية الكليّة.
"أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي"، الطراونة وأبو جليل، 2013	الأردن	• يوجد تأثير لأخلاقيات الأعمال بأبعادها (الاستقلالية والموضوعيّة، الأمانة والاستقامة، والنزاهة والشفافية) على تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية. • وجود تأثير دال إحصائياً للمسؤولية الاجتماعية نحو (البيئة، والمستهلكين، والمجتمع المحلي) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، والابتكار والتجديد) في ذات الشركات.

النتائج	مكان تطبيقها	عنوان الدراسة
• وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل (الاستقلاليّة والموضوعيّة والصدق والنزاهة والعدالة والشفافية في لتحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن.	الأردن	"The impact of business ethics in the competitive advantage in the cellular communications companies operating in Jordan", (Kasasbeh, 2014) "أثر أخلاقيات الأعمال في الميزة التنافسية في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن"
• أخلاقيات الموظف لم تلقَ الاهتمام الكافي في المؤسسات الجزائرية، وتكريس الحيادية والالتزام بمدونات السلوك للحد من الفساد الإداري.	الجزائر	دراسة "دور أخلاقيات الموظف العام في الحد من الفساد الإداري"، هشام، 2015
• مستوى أخلاقيات الأعمال مرتفع وكذلك المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية حسب تقدير المبحوثين، كما أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز أبعاد الميزة التنافسية.	السعودية	دراسة "أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة"، النويقة، 2016

4.3.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

تمّ الاطلاع على أمكن الوصول إليه من الدراسات السابقة الّتي تناولت أثر الثقافة التنظيميّة على أخلاقيات العمل، لم يكن بالإمكان إيجاد دراسات عربية تناولت هذين المتغيّرين معاً، ولكن وُجدت دراسات أجنبية تتفق جزئياً في هدفها مع الدراسة الحالية، فدراسة (Douglas,et.al., 2001) تناولت الثقافة التنظيميّة وأثرها على الأحكام الأخلاقية، أما دراسة (William and Richard, 2011) فدرست أثر الثقافة التنظيميّة على القرارات الأخلاقية، ودراسة (Militaru and Zanfir, 2012) الّتي تناولت تأثير الثقافة على المبادئ الأخلاقية، وجميع هذه الدراسات أظهرت أن للثقافة التنظيميّة أثراً في بعض الممارسات المتعلقة بأخلاقيات العمل، أما الدراسات العربية فقد اتفقت هذه

الدراسة من حيث مكان تطبيقها (الأردن) جزئياً مع دراسة كل من (المرايات، 2011؛ السكارنة، 2012؛ الطراونة وأبو جليل، 2013؛ عبد اللطيف وجودة، 2010؛ عبابنة وحتاملة، 2013).

استخدمت الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة أدوات الاستبانات والمقابلات من أجل جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، أما من ناحية الأهداف الّتي تناولتها دراسات أخلاقيات العمل فقد تناولت المحددات الّتي تؤثر في أخلاق العمل مثل دراسة (محمد، 2002)، والعلاقة بين الأخلاق والالتزام التنظيمي مثل دراسة (راضي وحسن، 2010)، وأثر أخلاقيات الأعمال على السلوك الأخلاقي كما في دراسة (المرايات، 2011)، وأثرها على الميزة التنافسية كما في دراسة (الطراونة وأبو جليل، 2013)، والدراسة في مجال الثقافة التنظيميّة تناولت أهداف متنوعة مثل أثر الثقافة التنظيميّة على التطوير التنظيمي كما في دراسة (عبد الإله، 2006)، وأثرها على الإبداع الإداري كما في دراسة (الليثي، 2008)، وأثرها على الأداء الوظيفي كما في دراسة (العشيري، 2012)، وأثرها على دعم إدارة المعرفة كما في دراسة (عبابنة وحتاملة، 2013)، ولوحظ من خلال الدراسات السابقة أن الثقافة التنظيميّة تنعكس على ممارسات الأفراد في المُنظّمة، وكذلك أخلاقيات العمل لها أثر في توجيه سلوك الأفراد.

استفادت الدراسة من الإطار النظري الذي أظهر بشكل كبير أهمية الثقافة التنظيميّة وأخلاقيات العمل في استمرار ونجاح المُنظمات، بالإضافة إلى طريقة اختيار العينة والطرق الإحصائية المستخدمة وكيفية عرض النتائج وبناء أدوات الدراسة وكيفية التحقق من خصائصها السيكومترية.

الفصل الثالث
منهجية الدراسة

1.3 المقدمة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة. ويتضمن هذا الفصل الإجراءات الّتي تم استخدامها في تنفيذ هذه الدراسة من حيث وصف مجتمع وعينة الدراسة، وصدق أداة الدراسة وثباتها، والمعالجات الإحصائية الّتي تم استخدامها في تحليل البيانات.

2.3 نوع الدراسة وطبيعتها:

اتبعت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي، الذي يقوم على تحليل البيانات الثانوية التي تمّ الحصول عليها من الأدب النظري والدراسات السابقة، وتحليل البيانات الأولية من استجابات أفراد الدراسة على الاستبانة وذلك لوصف الثقافة التنظيميّة وأبعادها (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) وبيان أثرها في أخلاقيات العمل وأبعادها (الموضوعيّة، والأمانة، والنزاهة) في وكالة الغوث الدولية في الأردن. وقد ارتكزت الدراسة على منهجين من مناهج البحث العلمي هما:

1) المنهج الوصفي التحليلي: الذي يقوم على استعراض الأدبيات الّتي تناولت الثقافة التنظيميّة، وأبعادها (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة)، والأدبيات الّتي تناولت أخلاقيات العمل بأبعادها (الموضوعيّة، والأمانة، والنزاهة)، والاستئناس بالدراسات السابقة الّتي اهتمت بدراسة أثر الثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل، مع إجراء بعض التحليلات لتغطية الجانب النظري من الدراسة إذا دعت الحاجة إلى ذلك.
2) منهج البحث الميداني: ويقوم على جمع البيانات اللازمة بشكل عملي من خلال توزيع الاستبانات على عينة الدراسة وجمعها وتحليلها للإجابة عن فرضيات هذه الدراسة.

3.3 طرق جمع البيانات:

تم الاعتماد على المصادر التالية لجمع بيانات الدراسة:

المصادر الثانوية: تمّ توظيف أسلوب البحث المكتبي في تغطية الجانب النظري لكل مجال من مجالات الدراسة، حيث جرى الرجوع للكتب والدراسات العربية والأجنبية من أجل تكوين الإطار

النظري المفاهيمي للدراسة وبناء فكرتها وأنموذجها. كما تمّ توظيف المواقع الإلكترونية الّتي تشمل مصادر تخدم هذه الدراسة.

المصادر الأولية: صُممت استبانة لقياس متغيّرات الدراسة تكوّنت من (42) فقرة لجمع المعلومات والبيانات عن طريق توزيعها على عينة الدراسة وجمعها ومن ثم تحليل استجاباتهم لاستخراج النتائج والخروج بتوصيات مناسبة تبعًا لنتائج الدراسة، وتكونت الاستبانة من جزئين:

1) الجزء الأول: المتغيّر المستقل (الثقافة التنظيميّة وأبعادها: القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة).
2) الجزء الثاني: المتغيّرالتابع (أخلاقيات العمل وأبعادها: الموضوعيّة، والأمانة، والنزاهة).

4.3 مجتمع الدراسة وعينتها:

اشتمل مجتمع الدراسة على موظفين من فئة (مدير دائرة ورئيس قسم وإداري) في مقر الرئاسة العامة لوكالة الغوث الدولية في الأردن الذي يُشرف على عمليات وكالة الغوث الدولية في خمس مناطق هي: الأردن والضفة الغربية وقطاع غزة ولبنان وسوريا، ويبلغ عددهم (312) موظفاً وموظفة. وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة الحصر الشامل لصغر مجتمع الدراسة، ولعمل الباحث في مقر رئاسة وكالة الغوث في الأردن، ومن أجل احتساب ثبات أداة الدراسة تم اختيار (30) موظفاً وموظفة عشوائياً كعينة استطلاعية تجريبية (piloting)، ومن ثم تمّ توزيع (282) استبانة على عينة الدراسة بنسبة (90%) من مجتمع الدراسة، وتم استرداد (264) استبانة، وقد تمّ استثناء (4) استبانات وذلك لأنها غير صالحة للتحليل، وبذلك تكون الاستبانات الّتي تمّ تحليلها (260) استبانة بنسبة (83%) من مجتمع الدراسة، ويبين الجدول أدناه الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

جدول 2. توزيع عينة الدراسة تبعًا للمتغيرات الديمغرافية

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	129	%50
	أنثى	131	%50
	المجموع	260	%100
الدرجة العلمية	دراسات عليا	80	%31
	بكالوريوس	155	%60
	دبلوم فما دون	25	%9
	المجموع	260	%100.0
عدد سنوات الخبرة	1 – 5 سنوات	23	%9
	6 – 10 سنوات	52	%20
	أكثر من 10 سنوات	185	%71
	المجموع	260	%100.0
الموقع الوظيفي	مدير دائرة	16	%6
	رئيس قسم	52	%20
	إداري	192	%74
	المجموع	260	%100.0

بالنظر إلى الجدول أعلاه يمكن استنتاج مايلي:

1) نسبة الذكور في مقر رئاسة وكالة الغوث الدولية في الأردن مساوية لنسبة الإناث، فقد بلغت نسبة الذكور والإناث (50%).

2) بلغ عدد الذين يحملون درجة البكالوريوس في مقر رئاسة وكالة الغوث الدولية في الأردن (155) بنسبة بلغت (60%)، بينما بلغ عدد الذين يحملون درجة دراسات عليا (80) بنسبة بلغت (31%)، وبلغ عدد الذين يحملون شهادة الدبلوم أو أقل (25) بنسبة بلغت (9%).

3) بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغيّر عدد سنوات الخبرة (71%) لمن لديهم خبرة أكثر من (10) سنوات، في حين كانت نسبة الذين تقع سنوات خبرتهم من 6 سنوات إلى 10 سنوات (20%)، وكانت النسبة الأدنى لذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات، حيث بلغت (9%).

4) بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغيّر المركز الوظيفي (74%) للمركز الإداري (إداري)، أما (رئيس قسم) فبلغت نسبته (20%)، وكانت أدنى نسبة مئوية (6%) لوظيفة (مدير دائرة).

5.3 أداة الدراسة:

تم تصميم استبانة الدراسة وفقاً للتدريج الخماسي (likert) حيث اشتملت على فقرات تقيس في مجموعها مستوى المتغيّر المستقل (الثقافة التنظيميّة وأبعادها: القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) والمتغيّر التابع (أخلاقيات العمل وأبعادها: الموضوعيّة، والأمانة، والنزاهة)، وقد رُتبت فقرات كل متغيّر في أبعاد فرعية، بحيث يقرأ أفراد الدراسة الفقرات ويستجيب لها من خلال تقدير مستواها من وجهة نظرهم، بوضع إشارة (√) في المكان المحدد. وصُنفت الإجابات وفق مقياس (likert) الخماسي، وحددت بخمس إجابات هي: (أوافق بشدة، أوافق، لا أعلم، لا أوافق، لا اوافق بشدة)، وأُعطيت أرقاماً من (1-5)، بحيث يدل الرقم (1) على (لا أوافق بشدة)، والرقم (2) على (لا أوافق)، والرقم (3) على (لا أعلم)، والرقم (4) على (اوافق)، والرقم (5)على (أوافق بشدة). والجدول أدناه يبيّن متغيّرات الدراسة وأبعاد المتغيّرات الفرعية وعدد فقرات كل بعد:

الجدول 3. متغيرات الدراسة وأبعادها الفرعية وعدد الفقرات الّتي تقيسها

المتغيّر	أبعاده الفرعية	تسلسل الفقرات	عدد الفقرات
الثقافة التنظيميّة	القيم التنظيميّة	7-1	7
	المُعتقدات التنظيميّة	14-8	7
	التوقعات التنظيميّة	21-15	7
أخلاقيات العمل	الموضوعيّة	28-22	7
	الأمانة	35 -29	7
	النزاهة	42-36	7

صدق أداة الدراسة:

الصدق الظاهري: عُرضت أداة الدراسة/ الاستبانة بصورتها الأولية على خمسة مُحكِمين من أساتذة كلية الأعمال في الجامعة الأردنية (أنظر ملحق (2))، للتحقق من مدى صدق فقراتها، حيث تم أخذ

ملاحظاتهم والتغذية الراجعة الّتي قدموها بعين الاعتبار، وأعيدت صياغة بعض الفقرات من أجل تحقيق التوازن بين مضامين الأداة وأبعادها، كما تم حذف بعض الفقرات المكررة أو الّتي لا تنتمي للبُعد الذي تقيسه، فقد كانت الاستبانة بصورتها الأولية مكونة من (60) فقرة، وبعد إجراء التعديلات خرجت بصورتها النهائية مكونة من (42) فقرة.

الصدق البنائي: تم التحقق من الصدق البنائي لأداة الدراسة عن طريق حساب معاملات الارتباط المصحح (Corrected Item - Correlation) لارتباط كل فقرة من فقراتها بالبُعد الذي تنتمي إليه، مع وجود شرطان ضروريان هما: أن لا يكون معامل الارتباط المصحح أقل من (0.20)، ووجود دلالة إحصائية لتلك المعاملات كما هومبيّن في الجدول أدناه:

الجدول 4. قيم معاملات الارتباط المصحح لارتباط كل فقرة من فقرات أبعاد الاستبانة بالبُعد الذي تنتمي إليه والمجال ككل

البُعد	الرقم	معاملات الارتباط المصحح لارتباط كل فقرة بـ	
		البُعد الذي تنتمي إليه الفقرة	المجال ككل
القيم التنظيميّة	1	*0.42	*0.32
	2	*0.51	*0.26
	3	*0.30	*0.25
	4	*0.66	*0.42
	5	*0.41	*0.25
	6	*0.58	*0.31
	7	*0.59	*0.30
المُعتقدات التنظيميّة	8	*0.66	*0.43
	9	*0.89	*0.51
	10	*0.77	*0.49
	11	*0.87	*0.57
	12	*0.91	*0.54
	13	*0.74	*0.29
	14	*0.51	*0.28
التوقعات التنظيميّة	15	*0.72	*0.31
	16	*0.78	*0.33
	17	*0.39	*0.23
	18	*0.51	*0.26

البُعد	الرقم	معاملات الارتباط المصحح لارتباط كل فقرة بـ	
		البُعد الذي تنتمي إليه الفقرة	المجال ككل
	19	*0.48	*0.25
	20	*0.71	*0.26
	21	*0.84	*0.54
الموضوعيّة	22	*0.77	*0.42
	23	*0.60	*0.38
	24	*0.63	*0.41
	25	*0.89	*0.52
	26	*0.76	*0.44
	27	*0.78	*0.55
	28	*0.61	*0.43
الأمانة	29	*0.92	*0.59
	30	*0.66	*0.27
	31	*0.63	*0.30
	32	*0.52	*0.24
	33	*0.84	*0.35
	34	*0.63	*0.41
	35	*0.89	*0.52
النزاهة	36	*0.38	*0.23
	37	*0.32	*0.21
	38	*0.47	*0.25
	39	*0.78	*0.48
	40	*0.58	*0.35
	41	*0.59	*0.24
	42	*0.25	*0.32

* دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يُشير الجدول (4) إلى وجود شَرْطيّ معاملات الارتباط المصحح، فمعاملات الارتباط جميعها بين الفقرة والبُعد الذي تنتمي له كانت أعلى من (0.20)، كما أنها كانت دالّة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

ثبات أداة الدراسة:

لضمان ثبات الاستبانة تم توزيعها على عينة استطلاعية تجريبية شملت (30) مبحوثاً من مجتمع الدراسة ومن غير عينة الدراسة لغايات حساب ثبات أداة الدراسة حيث جرى استبعادهم لاحقاً من الدراسة، وحساب معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للأداة بصورتها النهائية، ولكل بُعد من أبعادها، وكانت النتائج كما هي موضّحة في الجدول أدناه:

الجدول 5. قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل ولكل بُعد من أبعاد متغيرات الدراسة

الرقم	المتغير والبُعد	تسلسل الفقرات	معامل الثبات Alpha
1	القيم التنظيميّة	7 - 1	0.82
2	المُعتقدات التنظيميّة	14 - 8	0.87
3	التوقعات التنظيميّة	21 - 15	0.86
	الثقافة التنظيميّة	**21-1**	**0.85**
1	الموضوعيّة	28 - 22	0.87
2	الأمانة	35-29	0.89
3	النزاهة	42 - 36	0.86
	أخلاقيات العمل	**42-22**	**0.87**
	كافة متغيرات الدراسة	**42-1**	**0.85**

يوضّح الجدول (5) أنّ جميع قيم معاملات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) كانت مرتفعة مما يعني أن أداة الدراسة ذات ثبات مناسب. ولمعرفة درجة الموافقة وُضعت ثلاث مستويات هي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) بناءً على المعادلة الآتية:

طول الفترة = (الحد الأعلى للبديل - الحد الأدني للبديل) / عدد المستويات

1.33= 3/4 = 3/(1-5)

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

1) درجة موافقة منخفضة من 1- أقل من 2.33

2) درجة موافقة متوسطة من 2.34 - أقل من 3.67

3) درجة موافقة مرتفعة من 3.68 - 5

6.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

عُولجت البيانات الّتي تمّ جمعها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية:(Statistical Package of Social Sciences (SPSS (17.0)، وجرى تطبيق الاختبارات والإجراءات الإحصائية التالية:

1) الاختبارات الإحصائية: من خلال النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.

2) الإختبارات الإحصائية الخاصة بفرضيات الدراسة:

- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- معامل الارتباط (Correlation) لقياس العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة.
- اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test).
- اختبار معامل تضخم البيانات (Variance Inflation Factor(VIF .
- تحليل الإنحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression.

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يتضمن هذا الفصل استعراض النتائج الّتي توصلت إليها الدراسة والّتي تهدف إلى قياس أثر الثقافة التنظيميّة والكشف عن دورها في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة، وسيتم ذلك من خلال اختبار فرضيات الدراسة، وفيما يلي عرض النتائج:

1.4 النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة عن مستوى الثقافة التنظيميّة:

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن أبعاد الثقافة التنظيميّة، كما هو موضّح بالجدول أدناه:

جدول 6. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن أبعاد الثقافة التنظيميّة

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة التقييم
1	3	التوقعات التنظيميّة	3.87	0.50	مرتفعة
2	1	القيم التنظيميّة	3.68	0.67	مرتفعة
3	2	المُعتقدات التنظيميّة	3.48	0.75	متوسطة
الثقافة التنظيميّة			**3.68**	**0.57**	**مرتفعة**

يُظهر الجدول (6) أنّ المتوسط الحسابي للثقافة التنظيميّة حسب استجابات عينة الدراسة كان مرتفعاً، فقد بلغ المتوسط الحسابي للثقافة التنظيميّة (3.68) بانحراف معياري مقداره (0.57)، وتراوحت أبعاد الثقافة التنظيميّة بين (3.48 - 3.87)، وجاء في المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة بُعد التوقعات التنظيميّة وبمتوسط حسابي (3.87)، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد القيم التنظيميّة بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.68)، وجاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد المُعتقدات التنظيميّة بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.48).

وبالنظر إلى الانحرافات المعيارية يتبيّن أن بُعد التوقعات التنظيميّة لقي إجماعاً لدى الموظفين، إذ حقق أقل تشتت في استجاباتهم، فقد بلغ الإنحراف المعياري لهذا البُعد (0.50)، أما بُعد المُعتقدات

التنظيميّة فقد حقق أعلى تشتت في الاستجابات بانحراف معياري (0.75). كما تمّ استخلاص نتيجة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات أبعاد الثقافة التنظيميّة كما في الجدول أدناه:

جدول 7. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "القيم التنظيميّة" مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1	1	ينظر الموظفون إلى قيم الأونروا على أنها قيم مستمدة من جوهر العمل الإنساني	4.10	0.74	مرتفعة
2	5	تهتم الأونروا بنشر شعارات ورموز وصور ولوحات جداريه تُوضح قيمها الجوهرية	4.09	0.86	مرتفعة
3	2	يُعتبر الموظف في الأونروا مورد بشري ذو قيمة	3.95	0.92	مرتفعة
4	4	يتشارك الموظفون في الأونروا المعلومات والخبرات الّتي تساهم في توفير أفضل الخدمات للاجئين	3.75	0.96	مرتفعة
5	3	تُرسّخ الأونروا القناعة والثقة لدى العاملين فيها بأهمية عملهم	3.69	0.95	مرتفعة
6	7	يُشارك الموظف في الأونروا بوضع مقترحات لضمان تقديم خدمات نوعية للاجئين	3.26	1.01	متوسطة
7	6	تقوم الأونروا بتحفيز ومكافأة الموظفين تقديرًا لجهودهم الإنسانية في خدمة اللاجئين	2.95	1.10	متوسطة
		القيم التنظيميّة	**3.68**	**0.67**	**مرتفعة**

يُوضّح الجدول (7) أنّ المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد القيم التنظيميّة قد تراوحت بين (2.95 - 4.10)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) "ينظر الموظفون إلى قيم الأونروا على أنها قيم مستمدة من جوهر العمل الإنساني" بمتوسط حسابي (4.10) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (5) "تهتم الأونروا بنشر شعارات ورموز وصور ولوحات جداريه تُوضح قيمها الجوهرية" بمتوسط حسابي (4.09) وبدرجة مرتفعة، بينما

جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) "تقوم الأونروا بتحفيز ومكافأة الموظفين تقديرًا لجهودهم الإنسانية في خدمة اللاجئين" بمتوسط حسابي (2.95) بدرجة متوسطة.

وبملاحظة الانحرافات المعيارية يتبيّن أنّها قد تراوحت ما بين (0.74 - 1.10) مما يدل على انسجام وجهات نظر أفراد الدراسة حول بُعد القيم التنظيميّة، فقد حققت الفقرة "ينظر الموظفون إلى قيم الأونروا على أنها قيم مستمدة من جوهر العمل الإنساني" أعلى انسجاماً بين استجابات أفراد الدراسة بإنحراف معياري مقداره (0.74)، أما فقرة "تقوم الأونروا بتحفيز ومكافأة الموظفين تقديراً لجهودهم الإنسانية في خدمة اللاجئين" فقد حققت أعلى تشتتاً في استجابات أفراد الدراسة، فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.10).

جدول 8. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "المُعتقدات التنظيميّة" مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1	8	تقوم العلاقات في الأونروا على أساس الحقوق والواجبات	3.92	1.00	مرتفعة
2	13	ينظر الموظفون في الأونروا إلى التحديات على أنها فرصة للتعلم	3.65	0.96	متوسطة
3	9	يوجد قناعة مشتركة بين الموظفين في الأونروا بأهمية المشاركة في عملية اتخاذ القرار	3.62	1.01	متوسطة
4	11	تُسهّل بيئة العمل في الأونروا تنفيذ المهمات والواجبات	3.58	0.97	متوسطة
5	10	تتناسب الصلاحيات الإدارية الممنوحة للموظف في الأونروا مع مسؤولياته	3.46	1.02	متوسطة
6	14	يهتم المسؤولين في الأونروا بتبسيط وتسهيل إجراءات العمل	3.23	1.12	متوسطة
7	12	تُشجع بيئة العمل في الأونروا على الإبداع والابتكار	2.93	1.07	متوسطة
		المُعتقدات التنظيميّة	**3.48**	**0.75**	**متوسطة**

يُشير الجدول (8) أنّ المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد المُعتقدات التنظيميّة قد تراوحت بين (3.92 - 2.93)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (8) "تقوم العلاقات في الأونروا على أساس الحقوق والواجبات" بمتوسط حسابي (3.92) بدرجة مرتفعة،

وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (13) "ينظر الموظفون في الأونروا إلى التحديات على أنها فرصة للتعلم" بمتوسط حسابي (3.65) بدرجة متوسطة، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (12) "تُشجع بيئة العمل في الأونروا على الإبداع والابتكار" بمتوسط حسابي (2.93) بدرجة متوسطة. ويُلاحظ أن الانحرافات المعيارية قد تراوحت ما بين (0.96 - 1.12) مما يعني انسجام وجهات نظر أفراد الدراسة حول بُعد المُعتقدات التنظيميّة، فقد حققت الفقرة "ينظر الموظفون في الأونروا إلى التحديات على أنها فرصة للتعلم" أعلى انسجاماً بين استجابات أفراد الدراسة بإنحراف معياري مقداره (0.96)، أما فقرة "يهتم المسؤولين في الأونروا بتبسيط وتسهيل إجراءات العمل" فقد حققت أعلى تشتتاً في استجابات أفراد الدراسة، فقد بلغ الإنحراف المعياري لها (1.12).

جدول 9. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "التوقعات التنظيميّة"مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1	18	تعتمد الأونروا على التبرعات من أجل تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للاجئين	4.45	0.73	مرتفعة
2	16	يُنجز الموظفون في الأونروا بعض أعمالهم الرسمية خارج فترة الدوام الرسمي عند الضرورة	4.18	0.72	مرتفعة
2	21	تستمر الأونروا في تقديم خدماتها النوعية للاجئين في الظروف الطارئة	4.18	0.72	مرتفعة
3	20	يتوقع الموظفون في الأونروا أن تتم عملية تقييم أدائهم وفق معايير تقييم الأداء	3.92	0.88	مرتفعة
4	15	يبادر الموظفون في الأونروا بالالتحاق بدورات لتنمية مهاراتهم مهنيًا	3.91	0.76	مرتفعة
5	17	تعمل الأونروا على تسهيل حصول اللاجيء على الخدمة من خلال التنويع في قنوات الاتصال	3.77	0.80	مرتفعة
6	19	لدى الموظف في الأونروا الصلاحية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسه المباشر	2.68	1.12	متوسطة
		التوقعات التنظيميّة	**3.87**	**0.50**	**مرتفعة**

يُوضّح الجدول (9) أنّ المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد التوقعات التنظيميّة تراوحت بين (2.68 - 4.45)، وجاءت الفقرة رقم (18) "تعتمد الأونروا على التبرعات من أجل تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للاجئين" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي

(4.45) بدرجة مرتفعة، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرتين رقم (16و21) "يُنجز الموظفون في الأونروا بعض أعمالهم الرسمية خارج فترة الدوام الرسمي عند الضرورة" و"تستمر الأونروا في تقديم خدماتها النوعية للاجئين في الظروف الطارئة" بمتوسط حسابي (4.18) بدرجة مرتفعة، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (19) "لدى الموظف في الأونروا الصلاحية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسه المباشر" بمتوسط حسابي (2.68) بدرجة متوسطة.

ويُلاحظ أنّ الانحرافات المعيارية قد تراوحت ما بين (0.72- 1.12) مما يعني انسجام وجهات نظر أفراد الدراسة حول بُعد التوقعات التنظيميّة، وقد حققت الفقرتين رقم (16و21) "يُنجز الموظفون في الأونروا بعض أعمالهم الرسمية خارج فترة الدوام الرسمي عند الضرورة" و"تستمر الأونروا في تقديم خدماتها النوعية للاجئين في الظروف الطارئة" أعلى انسجام بين استجابات أفراد الدراسة بإنحراف معياري مقداره (0.72)، أما فقرة رقم (19) "لدى الموظف في الأونروا الصلاحية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسه المباشر" فقد حققت أقل انسجاماً في استجابات أفراد الدراسة، فقد بلغ الإنحراف المعياري لها (1.12).

2.4 النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة عن مستوى أخلاقيات العمل:

تمّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات أبعاد أخلاقيات العمل، كما في الجدول أدناه:

جدول 10. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن أبعاد أخلاقيات العمل

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1	2	الأمانة	3.90	0.61	مرتفعة
2	3	النزاهة	3.65	0.66	متوسطة
3	1	الموضوعيّة	3.48	0.75	متوسطة
أخلاقيات العمل			**3.67**	**0.62**	**متوسطة**

الجدول (10) يُشير الى أنّ المتوسط الحسابي لأخلاقيات العمل من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً، فقد بلغ المتوسط الحسابي لها (3.67) بانحراف معياري مقداره (0.62)، وتراوحت أبعاد أخلاقيات العمل بين (3.48 - 3.90)، وجاء بُعد الأمانة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.90) بدرجة مرتفعة، وبُعد النزاهة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.65) بدرجة متوسطة، أمّا

بُعد الموضوعيّة فقد جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.48) بدرجة متوسطة. وبالنظر إلى الانحرافات المعيارية يتبيّن أنّ أبعاد أخلاقيات العمل قد لقيت إجماعاً لدى الموظفين، إذ تراوحت الانحرافات المعيارية لها ما بين (0.61 – 0.75).

كما تم استخلاص نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات أبعاد أخلاقيات العمل، كما في الجدول أدناه:

جدول 11. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "الموضوعيّة" مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1	23	يحترم الموظفون في الأونروا التنوع والاختلاف فيما بينهم في بيئة العمل	4.04	0.90	مرتفعة
2	28	يلتزم الموظفون في الأونروا بالحيادية أثناء تأديتهم لمهامهم الانسانية	3.83	0.93	مرتقعة
3	22	تخلو بيئة العمل في الأونروا من أية مصالح تتعارض مع أهدافها	3.44	1.04	متوسطة
4	25	يُظهر الموظفون في الأونروا استقلالًا فكريًا ينعكس إيجابًا على تأديتهم لمهامهم	3.36	0.92	متوسطة
5	27	يتخذ الموظفون في الأونروا قراراتهم بعيدًا عن التأثيرات الجانبية من خلال جمع أكبر قدر من المعلومات	3.34	0.96	متوسطة
6	24	يصدر الموظفون في الأونروا على زملائهم حكمًا مهنيًا بعيدًا عن الأهواء الشخصية	3.18	1.00	متوسطة
7	26	يتقبل الموظفون في الأونروا النقد البناء بموضوعية	3.15	1.02	متوسطة
		الموضوعيّة	**3.48**	**0.75**	**متوسطة**

يَظهر من الجدول (11) أنّ المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد الموضوعيّة تراوحت بين (4.04 - 3.15)، حيث احتلت الفقرة رقم (23) "يحترم الموظفون في الأونروا التنوع والاختلاف فيما بينهم في بيئة العمل" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.04) بدرجة مرتفعة، الفقرة رقم (28) "يلتزم الموظفون في الأونروا بالحيادية أثناء تأديتهم لمهامهم الإنسانية" جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.83) بدرجة مرتفعة، بينما جاءت في المرتبة

الأخيرة الفقرة رقم (26) "يتقبل الموظفون في الأونروا النقد البناء بموضوعيّة" بمتوسط حسابي (3.15) بدرجة متوسطة.

وبملاحظة الانحرافات المعيارية يتبيّن أنّها قد تراوحت ما بين (0.90- 1.01) مما يدل على توافق آراء أفراد الدراسة حول بُعد الموضوعيّة، فقد حققت الفقرة "يحترم الموظفون في الأونروا التنوع والاختلاف فيما بينهم في بيئة العمل" أكثر انسجاماً في استجابات أفراد الدراسة بإنحراف معياري مقداره (0.90)، أما الفقرة "تخلو بيئة العمل في الأونروا من أية مصالح تتعارض مع أهدافها" فقد حققت أعلى تشتتاً في استجابات أفراد الدراسة، فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.01).

جدول 12. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "الأمانة" مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1	35	يلتزم الموظفون في الأونروا بعدم السماح لأي جهة بالوصول للوثائق الخاصة بالعمل	4.08	0.73	مرتفعة
2	31	يُحافظ الموظفون في الأونروا على سرية وخصوصية المعلومات المتعلقة باللاجئين	4.06	0.83	مرتفعة
3	29	يلتزم الموظفون في الأونروا بالصدق في بيئة العمل وفي تعاملهم مع اللاجئين	3.94	0.77	مرتفعة
4	32	يُؤدي الموظفون في الأونروا واجباتهم بدقة وأمانة	3.93	0.67	مرتفعة
5	33	تتوافق قرارات الأونروا مع مصلحة اللاجئين فيما يتعلق بتقديمها للخدمات المتفق عليها من قبل المجتمع الدولي	3.88	0.91	مرتفعة
6	30	يحرص الموظفون في الأونروا على الاستخدام الأمثل لموارد الوكالة لكسب ثقة اللاجئين والمجتمع الدولي	3.78	0.90	مرتفعة
7	34	تتطابق أقوال الموظفين في الأونروا مع أفعالهم بما يضمن أداء حقوق اللاجئين	3.63	0.86	متوسطة
		الأمانة	**3.90**	**0.61**	**مرتفعة**

من خلال الجدول (12) نجد أنّ المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد الأمانة تراوحت بين (3.63 - 4.08)، حيث احتلت الفقرة رقم (35) "يلتزم الموظفون في الأونروا بعدم السماح لأي جهة بالوصول للوثائق الخاصة بالعمل" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.08) بدرجة مرتفعة، أمّا الفقرة رقم (31) "يُحافظ الموظفون في الأونروا على سرية وخصوصية

المعلومات المتعلقة باللاجئين" فاحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.06) بدرجة مرتفعة، بينما احتلت الفقرة رقم (34) "تتطابق أقوال الموظفين في الأونروا مع أفعالهم بما يضمن أداء حقوق اللاجئين" المرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.63) بدرجة متوسطة.

أمّا بالنسبة للإنحرافات المعيارية فقد تراوحت ما بين (0.67- 0.91) مما يدل على انسجام وجهات نظر أفراد الدراسة حول بُعد الأمانة، فقد حققت الفقرة "يُؤدي الموظفون في الأونروا واجباتهم بدقة وأمانة" أعلى انسجاماً بين استجابات أفراد الدراسة بإنحراف معياري مقداره (0.67)، أما الفقرة "تتوافق قرارات الأونروا مع مصلحة اللاجئين فيما يتعلق بتقديمها للخدمات المتفق عليها من قبل المجتمع الدولي" فقد حققت أعلى تشتتاً بين استجابات أفراد الدراسة، فقد بلغ الإنحراف المعياري لها (0.91).

جدول 13. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "النزاهة" مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1	36	يلتزم الموظفون في الأونروا بالقوانين وقواعد الأخلاق المتفق عليها	4.06	0.74	مرتفعة
2	42	يتم مسائلة الموظفين في الأونروا في حال وجود تقصير أثناء التدقيق على أعمالهم	3.88	0.92	مرتفعة
3	41	يتجنب الموظفون في الأونروا العلاقات الّتي قد تفقدهم مصداقيتهم	3.82	0.79	مرتفعة
4	40	يقوم الموظفون في الأونروا بالتبليغ عن أية سلوكيات غير مرغوبة في العمل	3.54	0.83	متوسطة
5	38	يتصف الموظفون في الأونروا بالعدل ويبتعدون عن المجاملة على حساب مصلحة العمل	3.43	0.99	متوسطة
5	37	يتجنب الموظفون في الأونروا كل مظاهر الفساد مثل(الواسطة، المحسوبية، استغلال الموارد للمصالح الشخصية، الرشوة، ....)	3.43	1.00	متوسطة
6	39	تتسم علاقة الموظف في الأونروا مع مرؤوسيه وزملائه والمنتفعين بشفافية واضحة	3.38	1.00	متوسطة
النزاهة			**3.65**	**0.66**	**متوسطة**

نتائج الجدول (13) تُشير الى أنّ المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد النزاهة تراوحت بين (3.38 - 4.06)، وجاءت الفقرة رقم (36) "يلتزم الموظفون في الأونروا بالقوانين وقواعد الأخلاق المتفق عليها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.06) بدرجة مرتفعة، واحتلت الفقرة رقم (42) "يتم مسائلة الموظفين في الأونروا في حال وجود تقصير أثناء التدقيق على أعمالهم" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.88) بدرجة مرتفعة، بينما جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة الفقرة رقم (39) "تتسم علاقة الموظف في الأونروا مع مرؤوسيه وزملائه والمنتفعين بشفافية واضحة" بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.38).

وبالنسبة للانحرافات المعيارية فقد تراوحت ما بين (0.74- 1.00) مما يدل على انسجام وجهات نظر أفراد الدراسة حول بُعد الأمانة، فقد حققت الفقرة "يلتزم الموظفون في الأونروا بالقوانين وقواعد الأخلاق المتفق عليها" أعلى انسجاماً بين استجابات أفراد الدراسة بإنحراف معياري مقداره (0.74)، أما الفقرة "تتسم علاقة الموظف في الأونروا مع مرؤوسيه وزملائه والمنتفعين بشفافية واضحة" والفقرة "يتجنب الموظفون في الأونروا كل مظاهر الفساد مثل(الواسطة، المحسوبية، استغلال الموارد للمصالح الشخصية، الرشوة، ....)" فقد حققتا أعلى تشتتاً بين استجابات أفراد الدراسة، فقد بلغ الانحراف المعياري لهما (1.00).

3.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

لغايات التأكد من أثر أبعاد الثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) على أبعاد أخلاقيات العمل (الموضوعيّة، والأمانة، والنزاهة)، تمّ استخدام تحليل الإنحدار الخطيّ المتعدد (Multiple Linear Regression) لمعرفة إنْ كان هناك أثر دلالي إحصائي للمتغيّرات المستقلة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، الذي يستلزم التحقق من ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الإنحدار الخطيّ المتعدد، من خلال استخدام اختبارات القبلية كاختبار الطبيعية للمتغيّرات المستقلة والتابعة واختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الإنحدار الخطيّ المتعدد المستخدم قبل البدء في تطبيق الإنحدار الخطيّ المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة، كما هو موضّح فيما يلي:

1) التحقق من الطبيعية (Normality): للمتغيّرات المستقلة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) والمتغيّرات التابعة (الموضوعيّة، والأمانة، والنزاهة)، وتمّ ذلك من خلال استخدام اختبار (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)، والجدول أدناه يبين ذلك:

الجدول 14. اختبار (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) لأبعاد المتغيّر المستقل والمتغيّر التابع

البُعد	قيمة One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	الدلالة الإحصائية
القيم التنظيميّة	0.13	0.20
المُعتقدات التنظيميّة	0.23	0.17
التوقعات التنظيميّة	0.07	0.19
الثقافة التنظيميّة	**0.63**	**0.28**
الموضوعيّة	0.12	0.06
الأمانة	0.09	0.14
النزاهة	0.11	0.21
أخلاقيات العمل	**0.36**	**0.08**
الأداة ككل	**0.82**	0.24

أشارالجدول (14) إلى أنّ جميع قيم الدلالة الإحصائية لاختبار(One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) للمتغيّرات المستقلة والمتغيّرات التابعة غير دالّة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني أنّ المتغيّرات المستقلة والمتغيّرات التابعة تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distribution)، وكذلك استناداً إلى نظرية النزعة المركزية الّتي تنص على أنه "إذا كان حجم العينة أكبر من (30) وله وسط حسابي (μ) وتباين (σ^2)، فإن توزيع المعاينة للوسط الحسابي تقترب من التوزيع الطبيعي".

2) اختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الإنحدار الخطيّ المتعدد المُستخدم: تمّ استخدام اختبار الارتباط الخطيّ المتعدد للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيّرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخّم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغيّر من المتغيّرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيّرات المستقلّة للنموذج مستقلّة فيما بينها، وللتأكد من ذلك تم استخدام هذا الاختبار، مع ضرورة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح(Tolerance) لابدّ أن تكون أكبر من (0.05)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيّرات المستقلة، كانت النتائج كما في الجدول أدناه:

الجدول 15. اختبار معامل تضخّم التباين والتباين المسموح لمتغيّرات الدراسة

المجال	التباين المسموح (Tolerance)	معامل تضخّم التباين (VIF)
القيم التنظيميّة	0.377	2.650
المُعتقدات التنظيميّة	0.311	3.214
التوقعات التنظيميّة	0.510	1.961

الجدول (15) يُوضّح أنّ قيم اختبار معامل تضخّم التباين (VIF) لجميع المتغيّرات المستقلة أقل من (10)، حيث تراوحت بين (1.96 - 3.21)، بينما كانت قيمة اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) لجميع المتغيّرات المستقلة أكبر من (0.05) حيث تراوحت قيمتة بين (0.311 - 0.51)، ونستنتج من ذلك، أنه لا يوجد بين المتغيّرات المستقلة ارتباط عالي، مما يدعم إمكانية استخدامها في أنموذج الدراسة، بعد إدخال المتغيّرات المستقلة في تحليل الإنحدار الخطيّ المتعدد، الذي يُستخدم لمعرفة أيّ من المتغيّرات المستقلّة لها أثر دال إحصائياً على المتغيّر التابع، وكذلك معرفة النسبة المئوية لذلك الأثر إنْ وجد.

3) الفرضية الرئيسة **Ho1**: لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α = 0.05) للثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية. للتأكد من صحة هذه الفرضية، تم استخدام معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد الثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل، والجدول أدناه يوضح ذلك:

جدول 16. نتائج تطبيق الإنحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد الثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل

المتغيّر التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coeffecient				
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	درجة الحرية Df	Sig F	البُعد	β	الخطأ المعياري	T	Sig t
أخلاقيات العمل	0.853	0.727	227.074	3-259	0.000	القيم التنظيميّة	0.223	0.049	4.525	0.000
						المُعتقدات التنظيميّة	0.305	0.048	6.350	0.000
						التوقعات التنظيميّة	0.424	0.057	7.438	0.000

الجدول (16) أشار الى أن معامل الارتباط (R = 0.853) يعني أن العلاقة بين المتغيّرات المستقلة والمتغيّر التابع موجبة، وتشير قيمة (F) المحسوبة الّتي بلغت (227.074) وبمستوى دلالة (Sig F = 0.000) إلى رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة الّتي تنص على وجود أثر للمتغيّرات المستقلة (أبعاد الثقافة التنظيميّة) على المتغيّر التابع (أخلاقيات العمل)، كما تُظهر قيمة معامل التحديد (R^2= 0.727) أن (72.7%) من التباين في أخلاقيات العمل يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد الثقافة التنظيميّة.

أما جدول المعاملات فقد أظهر أن قيمة (β) عند بُعد القيم التنظيميّة قد بلغت (0.223) وأن قيمة (t) عندها هي (4.525) وبمستوى دلالة (Sig = 0.000)، مما يشير إلى أن هذا البُعد معنوي التأثير. كما أنّ قيمة (β) عند بُعد المُعتقدات التنظيميّة قد بلغت (0.305) وقيمة (t) عندها هي (6.350) بمستوى دلالة (Sig = 0.000) ، مما يعني أنّ أثر هذا البُعد معنوي، وبلغت قيمة (β) عند بُعد التوقعات التنظيميّة (0.424) وقيمة (t) عندها هي (7.438) بمستوى دلالة (Sig = 0.000) ، الأمر الذي يدل على أن هذا البُعد ذو أثر معنوي.

4) الفرضية الفرعية الأولى **Ho1-1**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 = α) للثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) على الموضوعيّة في وكالة الغوث الدولية. لغايات التأكد من صحة هذه الفرضية، تم استخدام معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد الثقافة التنظيميّة في تعزيز الموضوعيّة، والجدول أدناه يوضح ذلك:

جدول 17. نتائج تطبيق الإنحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد الثقافة التنظيميّة في تعزيز الموضوعيّة

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coeffecient				
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	درجة الحرية Df	Sig F	البُعد	β	الخطأ المعياري	T	Sig t
الموضوعيّة	0.799	0.638	150.161	3-259	0.000	القيم التنظيميّة	0.213	0.069	3.092	0.002
						المُعتقدات التنظيميّة	0.383	0.067	5.686	0.000
						التوقعات التنظيميّة	0.479	0.080	6.004	0.000

أشار الجدول (17) إلى أنّ معامل الارتباط (R = 0.799) يعني أن العلاقة بين المتغيّرات المستقلة والمتغيّر التابع موجبة، وتشير قيمة (F) المحسوبة الّتي بلغت (150.161) وبمستوى دلالة (Sig F = 0.002)إلى رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة الّتي تنص على وجود أثر للمتغيّرات المستقلة (أبعاد الثقافة التنظيميّة) على المتغيّر التابع (الموضوعيّة)، كما تُظهر قيمة معامل التحديد (R2= 0.638) أنّ (63.8%) من التباين في بُعد الموضوعيّة يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد الثقافة التنظيميّة. أما جدول المعاملات فقد أظهر أنّ قيمة (β) عند بُعد القيم التنظيميّة قد بلغت (0.213) وأنّ قيمة (t) عندها هي (3.092) وبمستوى دلالة (Sig = 0.002) مما يعني أنّ هذا البُعد له أثر معنوي. كما أنّ قيمة (β) عند بُعد المُعتقدات التنظيميّة قد بلغت (0.383) وقيمة (t) عندها هي (5.686) بمستوى دلالة (Sig = 0.000) ، ويدل ذلك على الأثر المعنوي لهذا البُعد، وبلغت قيمة (β) عند بُعد التوقعات التنظيميّة (0.479) وقيمة (t) عندها هي (6.004) بمستوى دلالة (Sig = 0.000)، وهذا يعني أن هذا البُعد معنوي التأثير.

5) الفرضية الفرعية الثانية **Ho1-2:** لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α = 0.05) للثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) على الأمانة في وكالة الغوث الدولية. وقد تم استخدام معادلة الإنحدار المتعدد لإثبات صحة هذه الفرضية ولدراسة أثر أبعاد الثقافة التنظيميّة في تعزيز الأمانة، والجدول أدناه يوضّح ذلك:

جدول 18. نتائج تطبيق الإنحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد الثقافة التنظيميّة في تعزيز الأمانة

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coeffecient				
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	درجة الحرية Df	Sig F	البُعد	β	الخطأ المعياري	T	Sig t
الأمانة	0.777	0.603	129.806	3-259	0.000	القيم التنظيميّة	0.259	0.059	4.407	0.000
						المُعتقدات التنظيميّة	0.167	0.057	2.912	0.004
						التوقعات التنظيميّة	0.476	0.068	6.993	0.000

يوضّح الجدول (18) أن معامل الارتباط (R = 0.777) يعني وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيّرات المستقلة والمتغيّر التابع، وتُشير قيمة (F) المحسوبة والّتي بلغت (129.806) وبمستوى

دلالة (Sig F = 0.000) على رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة الّتي تنص على وجود أثر للمتغيّرات المستقلة (أبعاد الثقافة التنظيميّة) على المتغيّر التابع (الأمانة)، كما تُظهر قيمة معامل التحديد (R^2= 0.603) أن (60.3%) من التباين في بُعد الأمانة يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد الثقافة التنظيميّة.

أما جدول المعاملات فقد أظهر أنّ قيمة (β) عند بُعد القيم التنظيميّة قد بلغت (0.259) وأن قيمة (t) عندها هي (4.407) وبمستوى دلالة (Sig = 0.000)، مما يعني أن هذا البُعد معنوي التأثير. كما أنّ قيمة (β) عن بُعد المُعتقدات التنظيميّة قد بلغت (0.167) وقيمة (t) عندها هي (2.912) بمستوى دلالة (Sig = 0.004) ، بحيث يَدُل ذلك على الأثر المعنوي لهذا البُعد، وبلغت قيمة (β) عند بُعد التوقعات التنظيميّة (0.476) وقيمة (t) عندها هي (6.993) بمستوى دلالة (Sig = 0.000)، مما يشير إلى أنّ هذا البُعد معنوي التأثير.

6) الفرضية الفرعية الثالثة **Ho1-3**: لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α = 0.05) للثقافة التنظيميّة (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) على النزاهة في وكالة الغوث الدولية. من أجل إثبات صحة هذه الفرضية تمّ استخدام معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد الثقافة التنظيميّة في تعزيز النزاهة، والجدول أدناه يوضّح ذلك:

جدول 19. نتائج تطبيق الإنحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد الثقافة التنظيميّة في تعزيز النزاهة

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coeffecient				
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	درجة الحرية Df	Sig F	البُعد	β	الخطأ المعياري	T	Sig t
النزاهة	0.765	0.585	120.483	3-259	0.000	القيم التنظيميّة	0.198	0.065	3.034	0.003
						المُعتقدات التنظيميّة	0.363	0.064	5.703	0.000
						التوقعات التنظيميّة	0.317	0.075	4.204	0.000

من خلال الجدول (19) نجد أنّ معامل الارتباط (R = 0.765) يُظهر وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيّرات المستقلة والمتغيّر التابع، كما تَدُل قيمة (F) المحسوبة والّتي بلغت (120.483) وبمستوى دلالة (Sig F = 0.000) على رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية

البديلة الّتي تنص على وجود أثر للمتغيّرات المستقلة (أبعاد الثقافة التنظيميّة) على المتغيّر التابع (النزاهة)، كما تَدُل قيمة معامل التحديد (R^2= 0.585) أنّ (58.5%) من التباين في بُعد النزاهة يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد الثقافة التنظيميّة.

أما جدول المعاملات فقد أظهر أنّ قيمة (β) عند بُعد القيم التنظيميّة قد بلغت (0.198) وأنّ قيمة (t) عندها هي (3.034) وبمستوى دلالة (Sig = 0.003)، مما يعني أنّ هذا البُعد معنوي التأثير. كما أنّ قيمة (β) عند بُعد المُعتقدات التنظيميّة قد بلغت (0.363) وقيمة (t) عندها هي (5.703) بمستوى دلالة (Sig = 0.000) ، بحيث يدل ذلك على التأثير المعنوي لهذا البُعد، وبلغت قيمة (β) عند بُعد التوقعات التنظيميّة (0.317) وقيمة (t) عندها هي (4.402) بمستوى دلالة (Sig = 0.000)، مما يعني أنّ هذا البُعد معنوي التأثير.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

1.5 الاستنتاجات:

1) نسبة الذكور في مقر رئاسة وكالة الغوث الدولية في الأردن مساوية لنسبة الإناث مما يعني أنّ وكالة الغوث الدولية تعتمد في خبراتها على إداريين من فئة الذكور والإناث، وتراعي التوازن في النوع الاجتماعي للعاملين لديها، إذ أنّ كثير من المهمات الإدارية تحتاج لأعمال مكتبية، ولا تتطلب جهداً خاصاً بالرجال أو النساء.

2) بلغ عدد الذين يحملون درجة البكالوريوس في مقر رئاسة وكالة الغوث الدولية في الأردن (155) بنسبة بلغت (60%)، بينما بلغ عدد الذين يحملون درجة دراسات عليا (80) بنسبة بلغت (31%)، وبلغ عدد الذين يحملون شهادة الدبلوم أو أقل (25) بنسبة بلغت (9%). مما يُشير إلى اتجاه وكالة الغوث الدولية في جلب الخبرات والمؤهلات الجامعية، ودعم العاملين فيها لإكمال دراساتهم الجامعية العليا. ففي الأونة الأخيرة لا يتم توظيف أي موظف في وكالة الغوث الدولية في الأعمال الإدارية دون أن يحمل شهادة جامعية من فئة البكالوريوس على الأقل.

3) بلغت نسبة الإداريين من فئة خبرة أكثر من 10 سنوات (71%) كأعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة من وجهة نظر متغيّر عدد سنوات الخبرة، وبلغت نسبة الذين تقع سنوات خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات (20%)، وكانت أدنى نسبة مئوية (9%) لتوزيع أفراد العينة لذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات. مما يدل على وجود خبرات كبيرة في مقر رئاسة وكالة الغوث الدولية في الأردن، إذ يتم توظيف الكثير من الخبرات الّتي تظهر كفاءتها في المدارس والعيادات والباحثين الاجتماعيين في ميدان الأردن والضفة الغربية وغزة وسوريا ولبنان.

4) أظهرت نتائج توزيع عينة الدراسة وفق متغيّر المركز الوظيفي أن وظيفة "إداري" احتلت أعلى نسبة توزيع حيث بلغت (74%)، في حين بلغت نسبة "رئيس قسم" (20%) بدرجة متوسطة وكانت نسبة وظيفة "مدير دائرة" الأدنى بينها جميعاً حيث بلغت (6%). وهذه النسب تنسجم مع طبيعة الهرم الوظيفي في وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة، إذ أنّ مدراء الدوائر ورؤساء الأقسام يترأسون عدداً لا بأس به من الإداريين لإتمام الواجبات وتحقيق الأهداف المخططة في كل قسم ودائرة.

5) تُشير النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية للثقافة التنظيميّة وأبعادها (القيم التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) من وجهة نظر أفراد الدراسة أنها مرتفعة باستثناء بُعد المُعتقدات التنظيميّة الذي جاء بدرجة متوسطة، فقد بلغ المتوسط الحسابي للثقافة التنظيميّة (3.68)، وجاء أولاً بُعد التوقعات التنظيميّة بمتوسط حسابي (3.87) بدرجة مرتفعة، وثانياً بُعد القيم التنظيميّة بمتوسط حسابي (3.68) بدرجة مرتفعة، وجاء أخيراً بُعد المُعتقدات التنظيميّة بمتوسط حسابي (3.48) بدرجة متوسطة. وتعود تلك القيم إلى اهتمام وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة بالثقافة التنظيميّة الّتي تنظم عامليها من مختلف الميادين، لذلك نجدها تهتم كثيراً بوضع سياسات لمشاريعها، وذلك لكي توّحد رؤية العاملين لديها، وتجعلهم على وعي بقوانينها، كما أنّ مقر رئاسة وكالة الغوث الدولية في الأردن يجمع الكثير من الإداريين والموظفين من مختلف الميادين في مبنى واحد، ويتواجد في المكتب الواحد أحياناً أكثر من موظف، الأمر الذي يسمح بتشكيل سلوكيات وقيم مشتركة، إضافة إلى أنّ هناك بعض المهام الّتي تتطلب من الموظفين السفر إلى لبنان وغزة والضفة الغربية وسوريا، وهي أمور تسمح لهم بتشكيل نظرة مشتركة حول ما هو صواب أو خطأ. كما أنّ خبرات موظفي وكالة الغوث الدولية بمهامها، والّتي تتسم بالروتين والثبات، تتكرر كل عام تقريباً وتُوَلّد لدى الموظفين أفكاراً تتسم بالثبات النسبيّ حول طبيعة الحياة الاجتماعية السائدة في بيئة العمل.

تتشابه هذه النتائج مع نتائج دراسة (الليثي، 2008) الّتي أظهرت أنّ درجة تطبيق مدير المدرسة للثقافة التنظيميّة كانت عالية من وجهة نظر مديرية المدارس الإبتدائية في مدينة مكة المكرمة، وكذلك تتفق مع دراسة (الهزيمي، 2016) الّتي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع للثقافة التنظيميّة في المدارس من وجهة نظر المبحوثين.

6) كما تُشير المتوسطات الحسابية لأخلاقيات العمل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة أنها متوسطة، فقد بلغ المتوسط الحسابي لها (3.67)، وجاء في المرتبة الأولى بُعد الأمانة بمتوسط حسابي (3.90) بدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد النزاهة بمتوسط حسابي (3.65) بدرجة متوسطة، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة جاء بُعد الموضوعيّة بمتوسط حسابي (3.48) بدرجة متوسطة.

إنّ أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة ترتبط بالقيم الإنسانية العالمية، وتسعى إلى أن تتعامل مع كافة الميادين بموضوعية وحيادية، فهي منظمة دولية تسعى إلى تقديم خدمات تتسم بالجودة للاجئين الفلسطينيين في ظروف صعبة في كثير من الأحيان. كما أنّ

موظفي الوكالة مطالبين بالأمانة والنزاهة والموضوعيّة، وتطبّق وكالة الغوث الدولية قوانينها الخاصة بالنسبة للأمانة، فعلى سبيل المثال لو وقع اشتباه جُرم على أحد موظفيها، وجرى تبرئته من الجُرم في محكمة محلية، فهذه التبرئة لا تعني عدم خضوع الموظف لقوانينها ومحكمتها الخاصة الّتي تسعى لإبعاد أي شبهة متعلقة بأمانتها.

تتشابه هذه النتائج مع نتائج دراسة (المرايات، 2011) الّتي أظهرت أن مستوى أخلاقيات الأعمال لدى رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان كان مرتفعاً، وكذلك اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (السكارنة، 2012) الّتي توصلت إلى وجود مستوى اهتمام مرتفع بأخلاقيات العمل لدى العاملين في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية، كما تتفق مع دراسة (Kasasbeh, 2014) التي أشارت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل (الاستقلالية والموضوعيّة والصدق والنزاهة والعدالة والشفافية في لتحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن.

7) كشفت نتائج الدراسة عن وجود أثر للثقافة التنظيميّة وأبعادها (القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة) في تعزيز أخلاقيات العمل وأبعاده (الموضوعيّة، والأمانة، والنزاهة).

يتوزع موظفي وكالة الغوث الدولية في ميادين مختلفة وتجمعهم أهداف واحدة وهي تقديم خدمة إنسانية نوعية للاجئين الفلسطينيين، ويُدرك جميع العاملين أهمية إيصال المساعدات الّتي قد تكون مصيرية لبعض اللاجئين في غزة وسوريا، ويؤدي هذا العمل الإنساني ومواجهة التحديات مع مرور الوقت إلى تكاثف الجهود وإيجاد ثقافة تنظيميّة تستمد قيمها من القيم الإنسانية العالمية.

إنّ سعي وكالة الغوث الدولية لجلب المساعدات لا يتكلل بالنجاح دائماً، فبعض الدول الّتي لا ترغب لوكالة الغوث الدولية بالنجاح وتثبيت الحق الفلسطيني تتصيد أي ممارسة أو سلوك غير مسؤول من موظفي وكالة الغوث الدولية للتشهير به، وجعل الدول المانحة تقلل من دعمها، الأمر الذي يُحتّم على وكالة الغوث الدولية التركيز على تعزيز القيم الأخلاقية العالمية لدى موظفيها.

وتتشابه هذه النتائج مع دراسة (Apriliani, et.al., 2014) التي توصلت إلى أنَ الثقافة التنظيمية والمُناخ الأخلاقي يؤثران في صنع القرار الأخلاقي لدى مدقيي الحسابات بحيث يزداد هذا الأثر مدفوعاً بالفاعليَة الذاتية، كذلك تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (Graham, 2013) التي توصلت إلى أن الحل الأمثل لتسهيل اتخاذ القرار الأخلاقي في المنظمات التي تعاني من صعوبات وأزمات مالية هو تعزيز الثقافة التنظيميّة لديها. إضافة إلى ذلك، وُجد تشابهاً بين نتائج هذه الدراسة

ونتائج دراسة (Militaru and Zanfir, 2012) التي أظهرت أن للثقافة التنظيميّة دوراً بارزاً في تحسين مستوى الممارسات الأخلاقية في منظمات الأعمال العالمية إلى جانب ارتباط بعض مجالات الثقافة التنظيمية بمبادئ الأخلاق لديها. وكذلك مع نتائج دراسة (Douglas,et. al., 2001) التي توصلت إلى وجود أثرإيجابي للثقافة التنظيميّة على الأحكام الأخلاقية للمحاسبين إلى جانب تأثرها بأخلاقهم الشخصة وتوجيهات رؤسائهم الأخلاقية. أما بالنسبة لدراسة (William and Richard, 2011) فقد تشابهت نتائج هذه الدراسة مع نتائجها وذلك من منطلق كشفها عن وجود أثر إيجابي للثقافة التنظيميّة في التخفيف من حدة توتر محصلي الضرائب، وأنّ وجود معايير محددة لأخلاقيات الثقافة التنظيميّة يقلل من ممارساتهم لسلوكيات لاأخلاقية، وأخيراً، أن اخلاقيات محصلي الضرائب تتأثر بأخلاقيات رؤسائهم.

2.5 التوصيات:

1) على الرغم من أنّ نتائج الدراسة تُشير إلى ارتفاع نسبة الثقافة التنظيميّة خاصة فيما يتعلق بتوقعاتها وقيمها، إلا أن الدراسة توصي بضرورة اهتمام وكالة الغوث الدولية في الاردن/الرئاسة العامة بجميع أبعاد الثقافة التنظيميّة بما تتضمنه من قيم ومعتقدات وتوقعات وأخلاقيات عمل واتجاهات وأفكار لما لذلك أثر كبير في توجيه سلوك العاملين وزيادة فاعليتها وكفاءتها كمنظمة دولية تسعى إلى تقديم أفضل الخدمات لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين. إضافة الى ذلك، إن الاهتمام الأكبر بأبعاد الثقافة التنظيميّة يؤدي إلى تعزيزاستقرار وكالة الغوث الدولية وإلى زيادة الثقة بين إدارتها والعاملين ودعم تطوير قدرتها على بقاءها واستمرارها لتقديم خدماتها النوعية في الظروف العادية والطارئة الأمر الذي يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع الدولي واستمرار الحصول على التبرعات والمساهمات.

2) أظهرت نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بُعد القيم التنظيميّة إلى أن وكالة الغوث الدولية بحاجة إلى إيجاد نظام ثابت للحوافز والمكافآت تقديراً لجهود الموظفين الإنسانية في خدمة اللاجئين حيث تُعتبر الحوافز المادية والمعنوية واحدة من أهم المتغيرات المستقلة الإيجابية في الدافعية للعمل الَّتي تؤدي إلى بناء رأس مال بشري تحقق من خلاله وكالة الغوث الدولية أهدافها وخططها وطموحاتها سواء قريبة أو بعيدة المدى. إضافة إلى ذلك، يؤدي نظام الحوافز والمكافآت، في حال تطبيقه بمصداقية وشفافية، الى شعور الموظفين المجتهدين بالعدالة والإنصاف في معاملة الإدارة لهم مقارنة مع غيرهم من الموظفين غير المندفعين للعمل كما يؤدي

إلى تعزيز قناعة الموظفين وثقتهم بأهمية عملهم خاصة حين يشعرون أن جهودهم مقدرة الأمر الذي يشجعهم على الإبداع والابتكار وإدخال مزيد من الافكار والخبرات الَّتي تؤدي الى تحسين الخدمة المقدمة لمجتمع اللاجئين. إنّ عدم توافر نظام للحوافز المادية والمعنوية المناسبة للموظف المجتهد يؤثر سلباً على أدائه ويسهم في خفض انتاجيته ويقلّص فرص تحقيق الأهداف المرجوة لوكالة الغوث الدولية.

3) أشارت نتائج الدراسة حسب وجهة نظر أفراد العينة إلى أن بيئة العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة لا تشجع موظفيها على الإبداع والابتكار، لذلك توصي الدراسة بضرورة خلق بيئة إيجابية ومناخ مُحَفز يساعد على توليد أفكار جديدة وطرق إبداعية لأداء العمل تنعكس بصورة إيجابية على الخدمة المقدمة وتساعد في استمرار عمل وكالة الغوث حتى في الظروف الطارئة إضافة الى زيادة قدرتها على مواجهة التحديات والتغلب على الصعوبات الَّتي قد تكون عائقاً أمام تقديم خدماتها الإنسانية لمجتمع اللاجئين.

4) أكدت إجابات عينة الدراسة على مجال التوقعات التنظيميّة أن موظف وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة لا يتمتع بصلاحيات اتخاذ القرارات المرتبطة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسه المباشر، لذلك توصي الدراسة بضرورة منح الموظف صلاحية اتخاذ القرار في حال عدم وجود رئيسه المباشر بما يخدم مصلحة العمل ويؤدي إلى سرعة إنجاز المهمات الموكلة اليه. إن منح مثل هذه الصلاحيات يعزز ثقة الموظف بنفسه وبرئيسه المباشر وبإدارة الوكالة على حد سواء ويؤدي إلى إنجاز العمل كما هو مخطط له، كما أنه يسهم في التزام الموظف في تطبيق هذه القرارات وإثارة دافعيته ومساعدته على حل المشكلات الَّتي تواجهه من خلال منحه صلاحية اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

5) تشير المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لحساب نتائج إجابات عينة الدراسة عن فقرات النزاهة الى غياب الشفافية في العلاقة بين موظف وكالة الغوث الدولية في الأردن/الرئاسة العامة ومرؤوسيه وزملائه في العمل من جهة والمنتفعين بالخدمات من جهة أخرى، لذلك توصي الدراسة بأهمية أن تقوم وكالة الغوث الدولية بنشر تقارير سنوية تشمل أهدافها ومنجزاتها في ضوء معايير نجاح محددة وواضحة حتى يتمكن الموظفين والمنتفعين من معرفة الواقع الذي تعمل فيه المنظمة مما يعزز مصداقية الإدارة ويزيد من ثقة الموظفين والمنتفعين والمجتمع الدولي فيها. إن نشر مثل هذه التقارير يعزز فهم الموظف لبيئة العمل الَّتي يعمل بها ويقدم صورة أوضح للمنتفعين عن واقع الخدمات الَّتي تقدمها ضمن الإمكانيات المتاحة.

المراجع

1.6 المراجع العربية:

ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، المجلد العاشر، لبنان: دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1968.

أبو زيد، كمال ومرعي، عطية (2004)، **مبادئ المحاسبة الإدارية الحديثة**، جمهورية مصر العربية، الإسكندرية: الدار الجامعية.

الأشعري، أحمد (2008)، **الوجيز في أخلاقيات العمل**، المملكة العربية السعودية، جدة: دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

توفيق، عبد الرحمن (2003)، **الجودة الشاملة :الدليل المتكامل**، جمهورية مصر العربية، القاهرة: سلسلة إصدارات بميك.

جاد الرب، سيد (2005)، **السّلوك التنظيمي: موضوعات وتراجم وبحوث إدارية متقدمة**، جمهورية مصر العربية، القاهرة: مطبعة العشيري.

جواد ، شوقي (2000)، **السّلوك التنظيمـي**، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

حريم، حسين (2009)، **إدارة المنظمات (منظور كلي)**، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

راضي، جواد وحسن، عبد الله (2010)، العلاقة بين السّلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي: دراسة إختبارية في كلية الإدارة والاقتصاد، **مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية**، 7(21): 103- 120.

سالم، مؤيد (2005)، **أساسيات الإدارة الإستراتيجية**، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

السكارنة، بلال (2012)، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، (33): 372- 407.

الطراونة، خالد وأبو جليل، محمد (2013)، أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، **المؤتمر الثاني لكلية إدارة الأعمال**، جامعة مؤتة، الأردن، 23- 25 نيسان.

عبابنة، رائد وحتاملة، ماجد (2013)، دور الثقافة التنظيميّة في دعم إدارة المعرفة في المستشفيات الحكومية في الأردن، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، 9 (4): 651- 670.

عباس، علي (2008)، **إدارة الموارد البشرية الدولية**، عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع.

عبدالإله، سمير (2006)، **واقع الثقافة التنظيميّة السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وأثرها على مستوى التطوير التنظيمي للجامعات: دراسة مقارنة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

عبداللطيف، عبداللطيف وجودة، محفوظ (2010)، دور الثقافة التنظيميّة في التنبؤ بقوة الهوية التنظيميّة: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**، 26(2): 119- 156.

العزام، زياد (2015)، أثر الثقافة التنظيميّة على سلوك المواطنة التنظيميّة في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن. **مجلة دراسات، العلوم الإدارية**، 42 (1): 103- 130.

العشيري، هشام (2012)، أثر الثقافة التنظيميّة في الأداء الوظيفي لموظفي الهيئات الحكومية في مملكة البحرين، **المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية**، الرياض، المملكة العربية السعودية، 10-12 كانون الأول.

الغامدي، عبدالله (2014)، دور النزاهة والشفافية في محاربة الفساد، **ملتقى الجرائم المستحدثة في ظل المتغيرات والتحولات الإقليمية والدولية**، عمان، الأردن ، 2- 4 أيلول.

الغزالي، أبو حامد (1990)، **إحىاء علوم الدىن**، بيروت: دار الجيل.

فضيل، مارية (2012)، **واقع الممارسات الأخلاقية في الشركات الخدمية: دراسة استكشافية في قطاع الاتصالات الأردني**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

قاسمي، كمال (2003)، المقومات والمعوقات الثقافية لتطبيق نظام الجودة الشاملة والأيزو 9000 في المؤسسة الصناعية الجزائرية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة المسيلة، المسيلة، الجزائر.

قرعوش، كايد والقضاة، خالد (1999)، **الأخـلاق فـي الإسـلام**، عمان: دار المناهج.

الليثي، محمد (2008)، **الثقافة التنظيميّة لمدير المدرسة ودورها في الإبداع الإداري من وجهة نظر مديري مدارس التعليم الابتدائي بالعاصمة المقدسة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

مجمع اللغة العربية (2004)، **المعجم الوسيط** ، القاهرة: دار الشروق الدولية.

محمد، علي (2002)، دراسة لبعض العوامل المحددة لمواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل في منظمات العمل الكويتية، الكويت، **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، 9(3): 65- 75.

مداحي، أمال ومردود، حنان (2015)، **أثر الثقافة التنظيميّة على الرضا الوظيفي دراسة حالة مديرية التجارة لولاية البويرة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أكلي محند أوالحاج، البويرة، الجزائر.

المدهون، موسى والجزراوي ، ابراهيم (1995)، **تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجيا وإداريًا للعاملين والجمهور**، (ط 1)، عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية.

المرايات، رغدة (2011)، **أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السّلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

المرسي، جمال (2006)، **إدارة الثقافة التنظيميّة والتغيير**، الإسكندرية: الدار الجامعية.

نجم، نجم (2011)، **القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين**، عمان: دار صفاء للطباعة.

النويقة، عطا الله (2016)، أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة، **دراسات العلوم الإدارية**، 43(1): 115-149.

الهزيمي، عويض (2016)، مدى ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في مدارس التعليم العام بمحافظة حفرالباطن لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مديريها، بحث منشور: **http://webapp.usek.edu.lb**.

هشام، باهي (2015)، **دور أخلاقيات الموظف العام في الحد من الفساد الإداري**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

هواري، معراج (2015)، دور أخلاقيات الأعمال في الرفع من تنافسية المؤسسة: دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية، بحث منشور: **http://webapp.usek.edu.lb**

2.6 المراجع الأجنبية:

Alder, J. and Bird, B, (1988), International Dimension of Executive Integrity: Who is Responsible for the World, in S. Srivastva, ed., **Executive Integrity: The Search for Human Values in Organizational Life**, 243-267.

Apriliani, D. Anggraini, R. and Anwar, C. (2014), The Effect of Organization Ethical Culture and Ethical Climate on Ethical Decision Making of Auditor with Self Efficacy as Moderating. **Review of Integrative Business & Economic Research**, 4(1): 226-245.

Aulich, C. (2011), Integrity Agencies as One Pillar of Integrity and Good Governance. **Public Policy and Administration**, 10(1): 41-52.

Carolyn, B. (2000), The Crisis of Morale and Federal Senior Executives in Marc Holzer's Public Service**:** Callings, Commitments, and Contributions, **Westview Press**, 277–296.

Cuche, D. (2010), **La notion de culture dans les sciences sociales,** [The Notion of Culture in Social Sciences], (ed. 4). Paris: La Découverte.

Daft, R. (2016), **Organization Theory and Design**, (12th ed.), Mason, OH: South-Western.

Daft, R. and Rumond, A. (2016), **Organizational Behavior**, New York: Harcourt College Publishers.

Douglas, P. Davidson, R. and Schwartz, B. (2001), The Effect of Organizational Culture and Ethical Orientation on Accountants' Ethical Judgments, **Journal of Business Ethics,** 34(2):101-121.

Francis, D. and Woodcock, M. (1990), **Unblocking Organizational Values**, USA: Scott Foresman & Co.

Gareth, R., (2013), **Organizational Theory, Design, and Change**, (7^{th} ed.), Pearson: Edinbrugh, UK.

Graham, J. (2013), The Role of Corporate Culture in Business Ethics, Conference: Management Challenges in the 21st Century, Bratislava, Slovakia. Retrieved from:

https://www.researchgate.net/publication

Jones, R. (2007), **Organizational Theory, Design, and Change**, (5^{th} ed.), New Jersey: Pearson Prentice-Hall Inc.

Kasasbeh, E. (2014), The Impact of Business Ethics in the Competitive Advantage in the Cellular Communications Companies Operating in Jordan, **European Scientific Journal**, 10(10): 214-238.

Kreithner, R. and Kinicki, A. (2007), **Organizational Behavior**, (7^{th} ed.), New York: McGraw – Hill.

Mary, H. and Majken S. (2016), Relations between Organizational Culture, Identity and Image, **European Journal of Marketing**, 31 (5/6): 356-365.

Meyerson, D., and Martin, J. (1987), Cultural Change: An Integration of Three Different Views, **Journal of Management Studies,** 24 (6): 623-647.

Militaru, C. and Zanfir, A. (2012)، The Influence of Organization Culture over the Ethical Principles in International Businesses, **International Journal of Academic Research in Accounting**, **Finance and Management Sciences**, 2(1): 26-33.

Orla, O. and Richard, B. (2008), **Understanding and Managing Organisational Culture**, Ireland: Institute of Public Administration.

Pride, W. Hughes, R and Kapoo, J. (2002), **Business,** UK: Houghton Mifflin Company.

Proust, E. (2010), **Review of Victoria's Integrity and Anti-corruption System**, Melbourne: State services Authority.

Riad, S. (2005), The Power of 'Organizational Culture' as a Discursive Formation in Merger Integration, **Organization Studies**, 26(10): 1529-1554.

Robbins, S., (1998), **Organizational Behavior**, (8^{th} ed.), New Jersey: Prentice- Hall.

Schein, E. (2010), **Organizational Culture and Leadership**, (4^{th} ed.), Jossey-Bass.

Triece, H. M. and Beyer, J. M. (1993), **The Cultures of Work Organizations**, New Jersey: Prentice Hall Inc.

UNRWA Ethics Office (2012), **Annual Report**, available at: **http://intranet.unrwa.org/DIOS/EthicsOffice/Annual%20Repor**

Valentine, S. (2012), Ethics Training, Ethical Context, and Sales and Marketing Professionals' Satisfaction with Supervisor and Coworkers, **Journal of Personal Selling**, 2(3): 227-242.

Weihrich, H. and Koontz H., (1993), **Management: A Global Perspective,** International Edition, New York: McGraw-Hill Inc.

Wilkins, A.L. and Ouchi, W.G. (1983), Efficient cultures: exploring the relationship between culture and organizational performance, **Administrative Science Quarterly**, 28(42):468-481.

William, S. and Richard S. (2011), Effects of Organizational Ethical Culture on the Ethical Decisions of Tax Practitioners in Mainland China, **Accounting, Auditing and Accountability Journal**, 24(5): 647 – 668.

المـــلاحق

ملحق (1) أداة الدراسة

استبـانـة الثقافة التنظيميّة وأخلاقيات العمل

حضرة السيد/ة / .... المحترمـ/ة

تحية وبعد:

يجري الباحث دراسة بعنوان **"أثر الثقافة التنظيميّة في تعزيز أخلاقيات العمل في وكالة الغوث الدولية في الأردن"** للحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، تمّ بناء استبانة مكونة من محورين رئيسين وهما: الثقافة التنظيميّة، وأخلاقيات العمل، ويتكون محور الثقافة التنظيميّة من ثلاثة مجالات، هي: القيم التنظيميّة، والمُعتقدات التنظيميّة، والتوقعات التنظيميّة، أما محور أخلاقيات العمل فيتكون من ثلاثة مجالات، هي: الموضوعيّة، والأمانة، والنزاهة.

ويأمل الباحث منكم الإجابة عن فقرات الاستبانة لما لرأيكم من أهمية في إنجاح هذه الدراسة، علمًا بأن المعلومات الّتي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرًا لكم حسن التعاون

الباحث قصي خالد عبدالله

طريقة الإجابة وتعبئة الاستبانة:

مثال//: يرجى وضع إشارة (√) تحت الدرجة الَّتي توافق رأيك من الدرجات الخمس:

أحب عملي

أوافق بشدة	أوافق	لا أعلم	لا أوافق	لا أوافق بشدة
√				

هذا الموظف يحب عمله بشكل كبير

أولاً: المعلومات الشخصية

الجنس: ☐ **ذكر** ☐ **أنثى**

المؤهل العلمي: ☐ **دراسات عليا (ماجستير – دكتوراه)**

☐ **بكالوريوس**

☐ **دبلوم فما دون**

سنوات الخبرة: ☐ **1 -5 سنوات**

☐ **6 - 10 سنوات**

☐ **أكثر من 10 سنوات**

المسمى الوظيفي: ☐ **مدير دائرة**

☐ **رئيس قسم**

☐ **إداري**

المحور الأول: الثقافة التنظيميّة

وتعرّف على أنها تعاقدات ضمنية غير مكتوبة ومعتقدات وقيم مشتركة لدى موظفي الأونروا ترتبط ببيئة العمل وطبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بينهم.

م	**المجال الأول: القيم التنظيميّة** وتعرّف على أنها نظرة مشتركة لدى موظفي الأونروا حول ما هو صواب أو خطأ، والسّلوك الذي يتفق أو لا يتفق مع مدونات السّلوك الأخلاقي لديهم.	أوافق بشدة	أوافق	لا أعلم	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	ينظر الموظفون إلى قيم الأونروا على أنها قيم مستمدة من جوهر العمل الإنساني					
2	يُعتبر الموظف في الأونروا مورد بشري ذو قيمة					
3	تُرسّخ الأونروا القناعة والثقة لدى العاملين فيها بأهمية عملهم					
4	يتشارك الموظفون في الأونروا المعلومات والخبرات الّتي تساهم في توفير أفضل الخدمات للاجئين					
5	تهتم الأونروا بنشر شعارات ورموز وصور ولوحات جداريه تُوضح قيمها الجوهرية					
6	تقوم الأونروا بتحفيز ومكافأة الموظفين تقديرًا لجهودهم الإنسانية في خدمة اللاجئين					
7	يُشارك الموظف في الأونروا بوضع مقترحات لضمان تقديم خدمات نوعية للاجئين					
	المجال الثاني: المُعتقدات التنظيميّة وتعرّف على أنها أفكار لدى الأونروا و تتسم بالثبات النسبي حول طبيعة الحياة الاجتماعية السائدة في بيئة العمل في الأونروا.	أوافق بشدة	أوافق	لا أعلم	لا أوافق	لا أوافق بشدة
8	تقوم العلاقات في الأونروا على أساس الحقوق والواجبات					
9	يوجد قناعة مشتركة بين الموظفين في الأونروا بأهمية المشاركة في عملية اتخاذ القرار					
10	تتناسب الصلاحيات الإدارية الممنوحة للموظف في الأونروا مع مسؤولياته					
11	تُسهّل بيئة العمل في الأونروا تنفيذ المهمات والواجبات					

12	تُشجع بيئة العمل في الأونروا على الإبداع والابتكار					
13	ينظر الموظفون في الأونروا إلى التحديات على أنها فرصة للتعلم					
14	يهتم المسؤولين في الأونروا بتبسيط وتسهيل إجراءات العمل					
	المجال الثالث: التوقعات التنظيميّة وتعرّف على أنها توقعات متبادلة بين موظفي الأونروا وإدارتها حول أداء كل منهما للمهام والأهداف المتفق عليها.	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**لا أعلم**	**لا أوافق**	**لا أوافق بشدة**
15	يبادر الموظفون في الأونروا بالالتحاق بدورات لتنمية مهاراتهم مهنيًا					
16	يُنجز الموظفون في الأونروا بعض أعمالهم الرسمية خارج فترة الدوام الرسمي عند الضرورة					
17	تعمل الأونروا على تسهيل حصول اللاجيء على الخدمة من خلال التنويع في قنوات الاتصال					
18	تعتمد الأونروا على التبرعات من أجل تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للاجئين					
19	لدى الموظف في الأونروا الصلاحية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسه المباشر					
20	يتوقع الموظفون في الأونروا أن تتم عملية تقييم أدائهم وفق معايير تقييم الأداء					
21	تستمر الأونروا في تقديم خدماتها النوعية للاجئين في الظروف الطارئة					

المحور الثاني: أخلاقيات العمل

وتعرّف على أنها الممارسات المتفقة مع مباديء أخلاقيات المهنة الّتي تبنتها الأونروا متمثلة بالحيادية والنزاهة واحترام الاختلافات.

	المجال الأول: الموضوعية وتعرّف على أنها قدرة موظف الأونروا على تحييد مصالحه الشخصية في قيامه بالأنشطة أو اتخاذ القرارات وتقديم العمل الهادف باتجاه تحسين الخدمات المقدمة للاجئين فوق كل الاعتبارات الشخصية أو الاجتماعية.	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**لا أعلم**	**لا أوافق**	**لا أوافق بشدة**
22	تخلو بيئة العمل في الأونروا من أية مصالح تتعارض مع أهدافها					
23	يحترم الموظفون في الأونروا التنوع والاختلاف فيما بينهم في بيئة العمل					
24	يصدر الموظفون في الأونروا على زملائهم حكمًا مهنيًا بعيدًا عن الأهواء الشخصية					
25	يُظهر الموظفون في الأونروا استقلالًا فكريًا ينعكس إيجابًا على تأديتهم لمهامهم					
26	يتقبل الموظفون في الأونروا النقد البناء بموضوعية					
27	يتخذ الموظفون في الأونروا قراراتهم بعيدًا عن التأثيرات الجانبية من خلال جمع أكبر قدر من المعلومات					
28	يلتزم الموظفون في الأونروا بالحيادية أثناء تأديتهم لمهامهم الانسانية					
	المجال الثاني: الأمانة وتعرّف على أنها تجرد موظف الأونروا من أية مصلحة تتعارض مع مصلحة الأونروا، وكسب ثقة اللاجئين والمجتمع الدولي من خلال الاستخدام لموارد الأنروا.	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**لا أعلم**	**لا أوافق**	**لا أوافق بشدة**
29	يلتزم الموظفون في الأونروا بالصدق في بيئة العمل وفي تعاملهم مع اللاجئين					
30	يحرص الموظفون في الأونروا على الاستخدام الأمثل لموارد الوكالة لكسب ثقة اللاجئين والمجتمع الدولي					
31	يُحافظ الموظفون في الأونروا على سرية وخصوصية المعلومات المتعلقة باللاجئين					

32	يُؤدي الموظفون في الأونروا واجباتهم بدقة وأمانة					
33	تتوافق قرارات الأونروا مع مصلحة اللاجئين فيما يتعلق بتقديمها للخدمات المتفق عليها من قبل المجتمع الدولي					
34	تتطابق أقوال الموظفين في الأونروا مع أفعالهم بما يضمن أداء حقوق اللاجئين					
35	يلتزم الموظفون في الأونروا بعدم السماح لأي جهة بالوصول للوثائق الخاصة بالعمل					
	المجال الثالث: النزاهة تعرّف على أنها مزاولة موظف الأونروا لأنشطته ومهامه ومسؤولياته بوضوح لرئيسه المباشر في العمل،وعرض معايير ومبررات سلوكه وقراراته بما يتفق مع اجراءات وقوانين الأونروا وقواعد الأخلاق المتفق عليها لكل مهمة من المهمات.	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**لا أعلم**	**لا أوافق**	**لا أوافق بشدة**
36	يلتزم الموظفون في الأونروا بالقوانين وقواعد الأخلاق المتفق عليها					
37	يتجنب الموظفون في الأونروا كل مظاهر الفساد مثل(الواسطة، المحسوبية، استغلال الموارد للمصالح الشخصية، الرشوة، ....)					
38	يتصف الموظفون في الأونروا بالعدل ويبتعدون عن المجاملة على حساب مصلحة العمل					
39	تتسم علاقة الموظف في الأونروا مع مرؤوسيه وزملائه والمنتفعين بشفافية واضحة					
40	يقوم الموظفون في الأونروا بالتبليغ عن أية سلوكيات غير مرغوبة في العمل					
41	يتجنب الموظفون في الأونروا العلاقات الّتي قد تفقدهم مصداقيتهم					
42	يتم مسائلة الموظفين في الأونروا في حال وجود تقصير أثناء التدقيق على أعمالهم					

الأداة من إعداد الباحث استناداً لدراسة كل من : (فُضيل، 2012) و(العزام، 2015) و(Valentine, 2012)، و(UNRWA Ethics Office, 2012).

ملحق (2) قائمة محكمي أداة الدراسة

الرقم	الاسم	مكان العمل
1	الأستاذ الدكتور موسى اللوزي	الجامعة الأردنية/كلية الأعمال
2	الأستاذ الدكتور ياسر العدوان	الجامعة الأردنية/كلية الأعمال
3	الأستاذ الدكتور محمد النعيمي	الجامعة الأردنية/كلية الأعمال
4	الأستاذ الدكتور سلطان أبو تايه	الجامعة الأردنية/كلية الأعمال
5	الدكتورة تغريد سعيفان	الجامعة الأردنية/كلية الأعمال

THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON PROMOTING WORK ETHICS: UNRWA IN JORDAN

By

Qusay Khalid Mohammad Abdalla

Supervisor

Dr. Abdel Hakim O. Akhorshaideh

ABSTRACT

This study aimed to reveal the impact of organizational culture on promoting work ethics at UNRWA in Jordan; and to discover the levels of organizational culture and its dimensions (organizational values, organizational beliefs, and organizational expectations), and work ethics and its dimensions (objectivity, honesty, integrity). To achieve the goals of this study, the researcher devised a questionnaire consisted of (42) items disseminated equally to the dimensions of organizational culture and work ethics; the questionnaire was distributed to a sample consisted of (260) staff members working in different positions and departments at UNRWA Headquarter in Jordan during the academic year 2016/ 2017. The study revealed that the level of organizational culture and the dimensions of organizational values and expectations were high, while the dimension of organizational beliefs was middle. As for the work ethics, and the dimensions of objectivity and integrity, they were middle, while dimension of honesty was

high. Moreover, the study disclosed that the organizational culture dimensions (organizational values, organizational beliefs, and organizational expectations) has shown statistical significance effect in promoting work ethics and its dimensions (objectivity, honesty, and integrity).

Accordingly, the study recommends that: first, UNRWA gives more attention to support and improve all the dimensions of organizational culture, including values, beliefs, expectations, work ethics, attitudes, and thoughts. Second, UNRWA needs to establish a stable system for incentives and rewards in recognition for staff's humanitarian efforts in serving the refugees. Third, UNRWA creates constructive environment and conducive atmosphere that motivates staff to generate new ideas and innovative ways of work. Fourth, UNRWA staff needs to be empowered to make the needed decisions without referring to their immediate supervisors provided that these decisions are for the interest of work. And fifth, the study emphasizes the importance of UNRWA's publication of annual reports that include its goals and accomplishments in light of clear and well-set success criteria to enable the staff and the beneficiaries to know the reality of the situations in which it operates; an issue that enhances the credibility and reliability of the management and increases the trust of the staff, beneficiaries, and international community.

Key words: Organizational Culture, Work Ethics, UNRWA.